

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN ESPACIAL - WAYFINDING PARA  
LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOYACÁ**

**ERIKA VANESSA MONGUÍ PEREZ  
CÓDIGO: 201310891**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA  
PRÁCTICA CON PROYECCIÓN SOCIAL  
DISEÑO INDUSTRIAL  
DUITAMA  
2019**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ORIENTACIÓN ESPACIAL - WAYFINDING PARA  
LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOYACÁ**

**ERIKA VANESSA MONGUÍ PEREZ**  
**CÓDIGO: 201310891**

**DIRECTOR:**  
**MG. HENRY ENRIQUE GARCÍA SOLANO**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**  
**PRÁCTICA CON PROYECCIÓN SOCIAL**  
**DISEÑO INDUSTRIAL**  
**DUITAMA**  
**2019**

## Tabla de contenido

1.	Introducción .....	9
1.1	Planteamiento del problema .....	10
1.2	Formulación del problema .....	14
1.3	Elementos del problema .....	14
1.4	Contexto .....	15
1.5	Objetivos .....	16
1.5.1	Objetivo general .....	16
1.5.2	Objetivos específicos .....	16
1.6	Justificación .....	17
2	Marco teórico .....	19
2.1	Marco referencial .....	19
2.1.1	Gobernación de Boyacá .....	19
2.1.1.1	Misión .....	19
2.1.1.2	Visión .....	19
2.1.1.3	Organigrama .....	20
2.1.1.4	Comunicación visual .....	21
2.1.2	Secretaría de educación de Boyacá .....	25
2.1.2.1	Misión .....	25
2.1.2.2	Visión .....	26
2.1.2.3	Organigrama .....	27
2.1.2.4	Dependencias .....	28

2.1.2.5	Planos.....	38
2.1.2.6	Tipos de usuarios .....	44
2.1.3	Sistema de orientación espacial .....	46
2.1.3.1	Orientación espacial .....	46
2.1.3.2	Wayfinding.....	47
2.1.3.3	Señalética.....	47
3	Planteamiento metodológico.....	49
3.1	Metodología .....	49
3.2	Método .....	49
3.3	Instrumentos .....	52
3.3.1	Entrevista.....	52
3.3.2	Diario de campo.....	53
3.3.3	Fotografía etnográfica.....	53
3.4	Actividades – procedimiento .....	54
4	Resultados e indicadores.....	57
4.1	Desarrollo fases .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Fase exploratoria .....	57
4.1.2	Fase descriptiva.....	62
4.1.2.1	Modelo entrevista prueba piloto.....	62
4.1.2.2	Ficha técnica entrevista personal estructurada .....	62
4.1.2.3	Tabulación entrevistas Usuario permanentes.....	63
4.1.2.4	Tabulación entrevistas Usuarios frecuentes .....	68
4.1.2.5	Tabulación entrevistas Usuarios Eventuales .....	75

4.1.2.6	Rutas de circulación y evacuación.....	80
4.1.2.7	Normatividad .....	87
•	NTC 4144 – Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, espacios urbanos y rurales. Señalización .....	87
•	Seguridad e Higiene del Trabajo –Técnicas de prevención de riesgos laborales .....	90
	Señalización de seguridad .....	90
	Señalización en forma de panel.....	91
•	NTC 6047 – Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos .....	95
4.1.3	Fase Propositiva .....	97
4.1.3.1	Señalización .....	97
4.1.3.2	Aviso exterior.....	99
4.1.3.3	Señales orientadoras.....	100
4.2	Variables de investigación.....	102
4.3	Impacto .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5	Cronograma y presupuesto .....	103
5.1	Cronograma (Meses) .....	103
5.2	Presupuesto .....	104
6	Conclusiones .....	106
7	Recomendaciones .....	107
8	Bibliografía.....	108
	Anexos .....	110
	Anexo 1. Modelo entrevista prueba piloto usuarios permanentes.....	110

Anexo 2. Modelo entrevista prueba piloto usuarios frecuentes y eventuales.....	112
Anexo 3. Modelo entrevista usuarios permanentes .....	114
Anexo 4. Modelo entrevista usuarios frecuentes y eventuales .....	116
Anexo 5. Actas de retroalimentación .....	118

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Señalización Tercer Piso .....	12
Ilustración 2 Señalización Primer Piso .....	13
Ilustración 3 Señalización actual .....	22
Ilustración 4 Señalización actual .....	23
Ilustración 5 Fachada Secretaría de Educación.....	25
Ilustración 6 Modelo Wayfinding .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Ilustración 7 Imagen corporativa actual .....	57
Ilustración 8 Señalización dependencia Grupo contadoras bienes y servicios .....	58
Ilustración 9 Señalización salida de emergencia .....	59
Ilustración 10 Plano primer piso .....	60
Ilustración 11 Ubicación señalización plano Primer piso.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Lista de tablas

Tabla 1 Personal Oficina Gestión Estratégica.....	28
Tabla 2 Personal Oficina Jurídica .....	29
Tabla 3 Personal Gestión Personal .....	30
Tabla 4 Personal Gestión de Carrera .....	30
Tabla 5 Personal Desarrollo de Personal.....	31
Tabla 6 Personal Historial Laborales .....	31
Tabla 7 Personal Prestaciones Sociales.....	31
Tabla 8 Personal Financiera .....	32
Tabla 9 Personal Bienes y Servicios.....	32
Tabla 10 Personal SAC.....	33
Tabla 11 Personal Liquidación y Nómina.....	33
Tabla 12 Gestión documental .....	34
Tabla 13 Personal Subdirección calidad educativa.....	35
Tabla 14 Personal Subdirección de cobertura y ruralidad.....	36
Tabla 15 Personal Subdirección de inspección y vigilancia .....	36
Tabla 16 Cantidad y nivel de formación Docentes .....	44
Tabla 17 Colores de seguridad: Significado y aplicaciones .....	92
Tabla 18Combiación entre colores de seguridad, de contraste y de los símbolos.....	92
Tabla 19Combinación de formas geométricas y colores de seguridad .....	93
Tabla 20 Relación entre distancia máxima de observación y dimensión de la señal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 21 Señalización de equipos contra incendios .....	93
Tabla 22 Señales de avistamiento .....	94
Tabla 23 Objetivos, Fases, Actividades, Tiempos, Recursos e Instrumentos .....	55
Tabla 24 Resultadps e indicadores .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 25 Impacto esperado e indicador verificable..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 26 Presupuesto general .....	104
Tabla 27 Descripción Software .....	104
Tabla 28 Descripción de Materiales y Suministros .....	104



Tabla 29 Descripción de Impresos y Publicaciones ..... 105

Tabla 30 Descripción de Comunicaciones y Transporte ..... 105

## Glosario

**Accesibilidad universal:** La accesibilidad está definida por la Ley 361 de 1997 (Art. 44) como la condición que permite, en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes, por tanto, todos los espacios de uso público deben ser diseñados y creados bajo este concepto.

**Color de seguridad:** Según el Manual de seguridad Isastur, Un color de seguridad es un color al cual se le atribuye una significación determinada. Los colores de seguridad son el rojo, el azul, el amarillo o amarillo-anaranjado y el verde, y tienen un significado similar al que se les da en el código de circulación.

**Señalética:** Según el Lic. Rafael Quintana Orozco, la señalética nace de la ciencia de la comunicación social o de la información y la semiótica. Se aplica al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio o un lugar determinado, para la mejor y más rápida accesibilidad a los servicios requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones.

**Señales de seguridad:** Definidas como la combinación de forma colores y símbolos para proporcionar una determinada información relativa a la seguridad.

**Símbolo:** Según el Ministerio de Trabajo e Inmigración y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, símbolo es una imagen que, utilizada sobre una señal en forma de panel o sobre una superficie luminosa, describe una situación u obliga a un comportamiento determinado.

**Wayfinding:** Según Dimas García Moreno (2012), se hablará de wayfinding como proceso de orientación utilizando información del entorno.

## **1. Introducción**

El presente documento es el texto de práctica en modalidad de trabajo de grado con proyección social, la cual será realizada en la dependencia de la Secretaría de Educación de la Gobernación de Boyacá.

El texto está compuesto por cinco numerales, el primero hablará del problema, formulación y objetivos; en el segundo del marco referencial y normativo; en el tercero de método, metodología e instrumentos, en el cuarto de cronograma, presupuesto y resultados; y por último, en el quinto numeral se encontrará la bibliografía usada en todo el escrito.

La Secretaría de Educación de Boyacá, actualmente no posee un sistema de orientación espacial acorde a las necesidades de los usuarios que acceden a las diferentes dependencias de la entidad, razón por la cual es primordial realizar el diseño de un sistema de orientación espacial, teniendo en cuenta al usuario y a la entidad, en sus desplazamientos y la misión que debe reflejarse en la imagen final.

### **1.1 Planteamiento del problema**

Con el pasar del tiempo se ha observado como el ser humano ha tenido y tiene la necesidad de manejar procesos de orientación espacial (wayfinding), los cuales han estado asociados, a lo largo del tiempo, a la movilidad humana y a la necesidad, implícita en esta de ubicarse en el espacio (Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, 2015).

“La revolución industrial y, posteriormente, la aparición de los sistemas de transporte modernos (tren, automóvil, avión) asentaron definitivamente la presencia de la señalización en la sociedad moderna, ayudando así a configurar la imagen de los paisajes, las ciudades y los propios edificios” (IAPH. 2015).

En Colombia el término de señalización se tuvo en cuenta desde 1982, cuando la ONU acordó una serie de códigos para las señales de tránsito, que se entenderían en cualquier país y de esta manera evitar confusiones que pudiesen generar accidentes de tránsito; pero esta serie se establecería definitivamente en 1987, cuando el Gobierno adoptó el código interamericano de señales, aprobado por la OEA. Cabe resaltar que esta señalización también puede ser aplicada al interior de los edificios, ya que es fundamental para lograr un desplazamiento exitoso hacia a una dependencia y así acceder a sus servicios.

El departamento de Boyacá comprende el 2,0% del territorio colombiano, con una superficie total de 23.189 km<sup>2</sup> y además es el segundo departamento con mayor número de municipios (123) después de Antioquia que tiene 125. Está ubicado en el centro del país y la cordillera oriental ocupa la mayor parte de su territorio. Limita al norte con Santander y Norte de Santander, por el oriente con Arauca y Casanare, al sur con Meta y Cundinamarca, y al occidente con Antioquia y Caldas (Gobernación de Boyacá, 2016).

La Secretaría de Educación de Boyacá, desde su creación en mayo de 2006, ha sido la entidad responsable de garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas, jóvenes y adultos y de aplicar la normatividad que en materia de educación se establezca en Colombia, en cada una de las 13 provincias del Departamento y los 120 municipios no certificados. Según el Sistema Integrado de Matricula – SIMAT hasta 01 de abril del 2018, la Secretaría atiende a 363 establecimientos educativos.

Los usuarios de la Secretaría de Educación, pueden estar categorizados en: personal permanente, usuarios frecuentes o usuarios eventuales, entre los que podemos encontrar: servidores públicos, profesores, directivos de colegios o universidades y estudiantes; por lo que se hace necesario que éstos puedan desplazarse y orientarse de forma autónoma en los cinco pisos del edificio de la Secretaria, donde el sistema de comunicación y señalización entran a formar parte fundamental para el flujo de personas que transitan a diario, sin embargo los hallazgos del diagnóstico sobre la información, la orientación y su relación con la misión de la entidad se evidenció que no es coherente con la orientación de las personas y tampoco refleja la identidad de la entidad, por lo que las personas deben recurrir a preguntar a servidores públicos del sitio quienes dan indicaciones o señas, razón que les molesta porque no hace parte de sus funciones y por la falta de una imagen clara que relacione el quehacer de la Secretaría, ni la señalización de seguridad.

Por lo anterior la oficina de Comunicaciones y Protocolo de la Gobernación de Boyacá, establece que es prioritario realizar el diseño de un sistema de orientación espacial para la Secretaría de Educación, teniendo en cuenta la normativa existente para una correcta y adecuada señalización, además, se deben tener en cuenta las condiciones ambientales a las cuales estará expuesta la señalización, por lo que los materiales que se escojan se deben adaptar a las necesidades y no generar problemas, como por ejemplo: deslumbramientos.

La intervención del diseño será el desarrollo de recursos y sistemas de orientación espacial que faciliten la orientación de los usuarios, teniendo en cuentas tres ámbitos, según el método Wayfinding: comunicación, accesibilidad y ambiente, para lo cual en el primer ámbito podrá comunicar, mostrar la identidad de la Marca Corporativa Gobernación de Boyacá y de la Secretaría y también activar la cultura de los usuarios, por medio del diseño de códigos informativos teniendo en cuenta iconografía, colores, texturas, tamaño, texto. En el segundo ámbito accesibilidad, se tendrán en cuenta las capacidades físicas, cognitivas y sensorial de los usuarios, evaluando qué aspectos son relevantes para realizar la orientación de forma autónoma, además esto ayudará a escoger materiales que en futuras ocasiones no generen accidentes. Por último, en el ámbito del ambiente se deberá usar el modo secuencial para ubicar y organizar los recursos referenciales, debido a que en la actualidad la distancia entre las dependencias no es la misma. Ver ilustraciones 1 y 2.

*Ilustración 1 Señalización Tercer Piso*



Fuente: La autora

En la ilustración 1. No existe un sistema de señalización que brinde información pertinente a los diferentes usuarios de la Secretaría de Educación de Boyacá, hasta el momento la solución por parte de los funcionarios de dicha sectorial ha sido utilizar elementos reciclados, fotocopias o impresiones de señales que se encuentran en la web.

*Ilustración 2 Señalización Primer Piso*



Fuente: La autora

En la ilustración 2. La señalización no está orientada según las capacidades sensoriales de los usuarios, ya que no posee información táctil; además, no existe una ubicación estratégica para esta que logre informar y por último, no se tienen

en cuenta las normas de seguridad para el lugar donde debe estar ubicado el extintor.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Qué atributos de diseño debe tener un sistema de orientación espacial - wayfinding para la Secretaría de Educación de Boyacá? Y ¿Qué relación tiene el diseño de un sistema de orientación espacial – wayfinding con el proceso misional y visional de Secretaría de Educación de Boyacá?

## **1.3 Elementos del problema**

Gobernación de Boyacá

- Misión
- Visión
- Organigrama
- Comunicación visual

Secretaría de Educación de Boyacá

- Misión
- Visión
- Organigrama
- Dependencias
- Planos

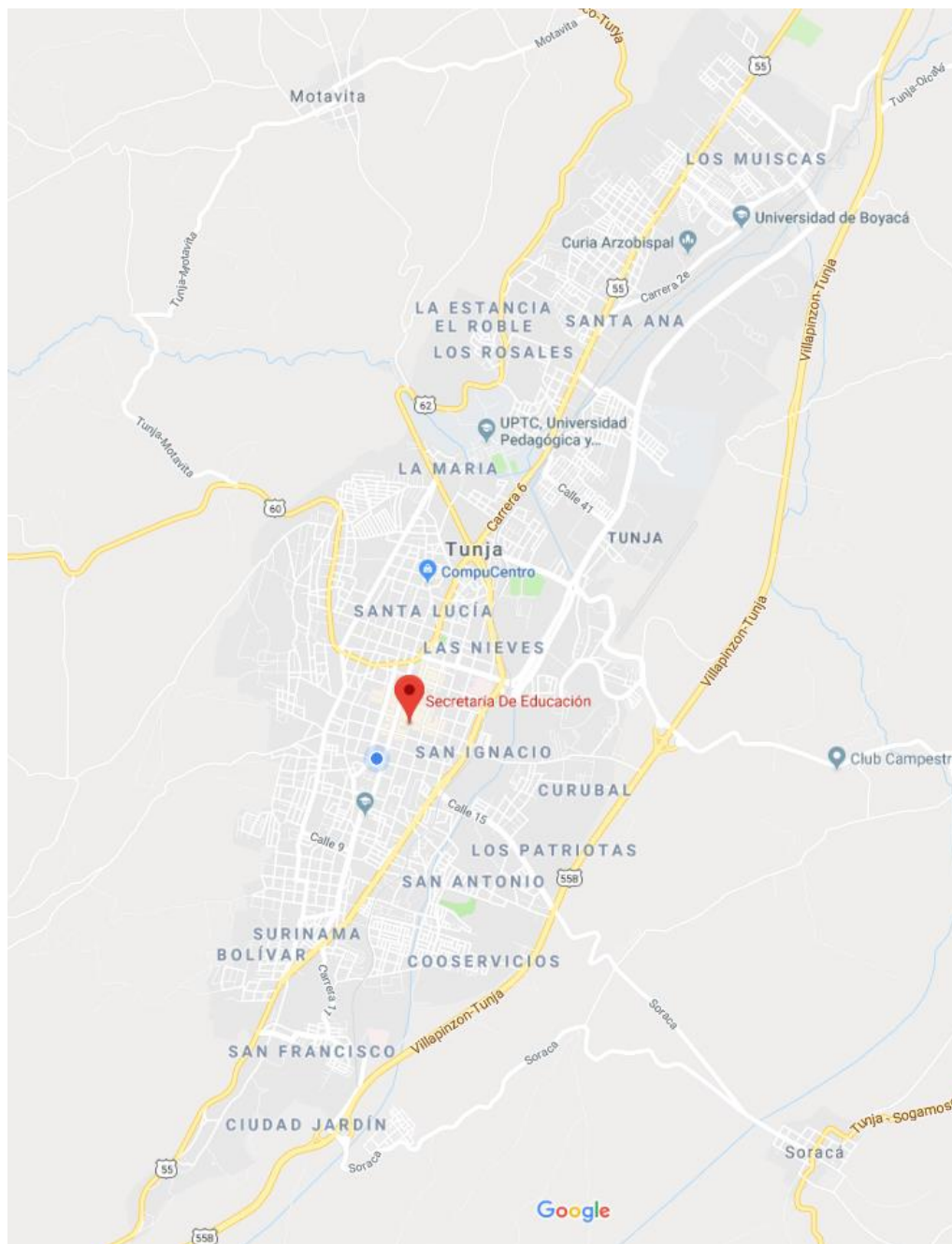
Sistema de orientación espacial

- Orientación espacial
- Wayfinding
- Señalética



## 1.4 Contexto

Ilustración 3 Mapa Tunja



Fuente: Google Maps

La Secretaría de Ecuación de Boyacá está ubicada en la Carrera 10 No 18-68 en la ciudad de Tunja, el edificio está compuesto por cinco pisos y un mezanine donde funcionan las dependencias y a las que cualquier persona puede acceder.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Contribuir con una adecuada señalización de los diferentes ambientes y/o áreas de las dependencias de los servicios de la Secretaría de Educación de Boyacá, mediante el diseño de un sistema de orientación espacial - wayfinding que permita guiar e informar dentro de las instalaciones a los usuarios hacia su destino y comunicar de manera eficiente la actividad misional de la institución con el manejo adecuado de la Marca Corporativa de la Gobernación de Boyacá.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar e Identificar la imagen corporativa que ha manejado la Secretaría de Educación y el estado actual de la orientación y señalización al interior del edificio.
- Identificar y caracterizar los usuarios que atiende la Secretaría.
- Reconocer las rutas de circulación y rutas de evacuación y correlacionar qué tipo de normas seguridad y accesibilidad física se aplican.
- Diseñar el sistema de orientación espacial – wayfinding para la Secretaría de Educación de Boyacá cumpliendo la normativa aplicable.

## **1.6 Justificación**

En el estudio sobre el Índice de Competitividad Departamental y el PIB per cápita (2014), se observa que en Boyacá se destacaron los resultados obtenidos en el factor de condiciones básicas. Al entrar en detalle, en los pilares, los mejores resultados se encuentran en educación básica y media, instituciones y educación superior y capacitación.

Entre las actividades incluidas en el pilar de educación básica y media, las de mejor desempeño en 2014 y 2015 (que tuvieron puntajes altos y que mejoraron de un año a otro) en Boyacá fueron: cobertura neta de educación media, deserción escolar en básica y media, y desempeño en las pruebas Saber 5 en lenguaje, matemáticas y ciencias.

Al ser el pilar de la educación tan importante para el Departamento, se observa la necesidad de que los usuarios puedan acceder de manera eficiente a los servicios de la Secretaría de Educación de Boyacá, para garantizar una mejor atención y eficiencia en el desempeño de su actividad misional y así contribuir a, que se mantenga la calidad educativa del Departamento y ésta logré verse reflejada en la calidad comunicativa. Para esto es determinante lograr un sistema de orientación pensado en las diferentes necesidades de los usuarios y en las diferentes necesidades de comunicación de la institución, por lo que existe la posibilidad de incluir elementos de identidad, regionales y de educación en la parte gráfica.

El sistema de orientación que se logró, servirá de referencia para implementar en las demás sectoriales pertenecientes a la Gobernación, ya que la señalización actual allí presente, tampoco cumple con las condiciones necesarias, además ayudaría a que Boyacá avance culturalmente, lo que se traduciría en pasar de una comunicación verbal a una comunicación por medio de sistemas gráficos, la cual será más nutrida y más pensada.

El diseñador industrial podrá resolver los problemas que aquí se le presentan ya que cuenta con las capacidades de: Observar, analizar e interpretar las necesidades a nivel de objeto, del hombre en la sociedad, dando soluciones de diseño de productos acordes con la época y a los niveles tecnológicos de la misma, con proyección en el tiempo. Realizar la selección de materiales y sistemas constructivos, estructurales y productivos teniendo en cuenta el ambiente al cual se verá expuesto el producto.

## **2 Marco teórico**

### **2.1 Marco referencial**

#### **2.1.1 Gobernación de Boyacá**

El Departamento cuenta con la autonomía para administrar los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo social y económico dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución y la ley. El Departamento ejerce funciones administrativas de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes.

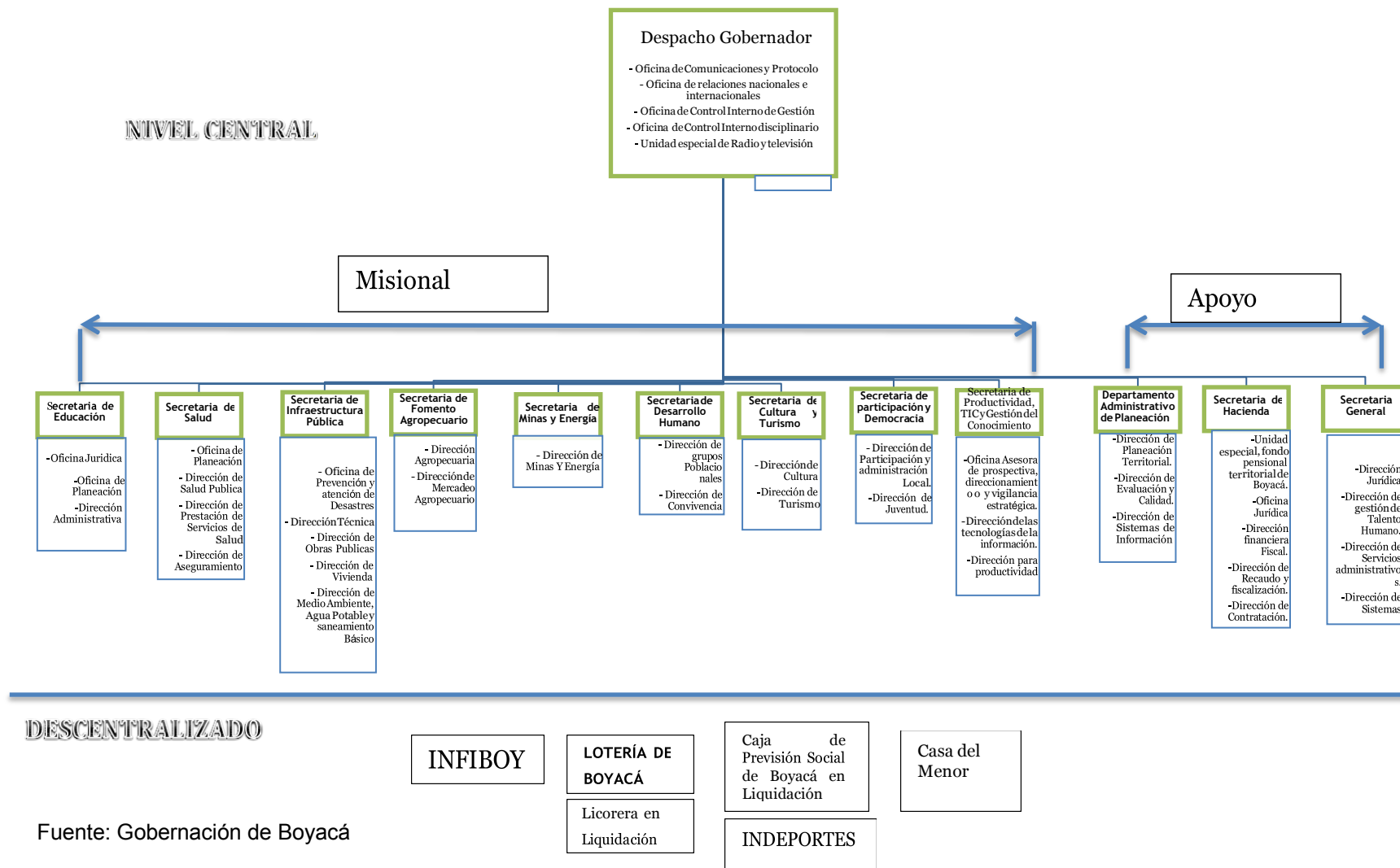
##### **2.1.1.1 Misión**

Nuestro compromiso es brindar un servicio público de calidad, con la implementación de sólidas bases de desarrollo sostenible, humano y ambiental, mediante procesos de participación, liderazgo público y gestión estratégica; apropiación de valores y articulación de políticas, tendencias a mejorar las condiciones de vida de la población.

##### **2.1.1.2 Visión**

En el año 2020 Boyacá será una región próspera y competitiva, gracias a la generación de cadenas de valor basadas en la ciencia, la tecnología y la innovación, el aprovechamiento estratégico de su posición geográfica, su diversidad de climas, culturas, su enorme potencial turístico, minero y agrícola; su infraestructura y conectividad, así como su profunda responsabilidad social y la conservación del medio ambiente que brinda a su ciudadanos oportunidades de desarrollo social y económico en condiciones de sostenibilidad, equidad y seguridad

### 2.1.1.3 Organigrama



### 2.1.1.4 Comunicación visual

La gobernación de Boyacá para el periodo comprendido entre 2016 – 2019 establece los colores y tipografía que deben usarse para acompañar la imagen corporativa.

*Ilustración 4 Colores Corporativos*



Fuente: Manual de Identidad Corporativa 2016 – 2019 Gobernación de Boyacá

*Ilustración 5 Tipografía Corporativa*



Fuente: Manual de Identidad Corporativa 2016 – 2019 Gobernación de Boyacá

La tipografía es uno de los principales elementos unificadores de la identidad visual corporativa. Esta define el logotipo, el cual complementa el logosímbolo de la Gobernación de Boyacá.

*Ilustración 6 Logo Secretaría de Educación para el cuatrienio*



CREEMOS EN LA EDUCACIÓN es el referente textual y visual que identifica a la Secretaría de Educación y cada una de las acciones que desde dicha dependencia se desarrollan.

Fuente: Manual de Identidad Corporativa 2016 – 2019 Gobernación de Boyacá

*Ilustración 7 Señalización actual*



Fuente: La autora



Ilustración 8 Señalización actual



Fuente: La autora

Dentro del Plan Departamental de Desarrollo de Boyacá para el periodo 2016-2019 denominado “CREEMOS EN BOYACÁ, TIERRA DE PAZ Y LIBERTAD - 2016-2019”, se han establecido estrategias de participación ciudadana y fortalecimiento institucional para abordar las líneas sociales más importantes del desarrollo departamental, las cuales son:

**2016** – Año de la educación



**2017** – Año del campo



**2018** – Año del agua y el ambiente



**2019** – Año Bicentenario de Libertad

## 2.1.2 Secretaría de educación de Boyacá

*Ilustración 9 Fachada Secretaría de Educación*



Fuente: Sebastián Bautista

La Secretaría de Educación de Boyacá, es la entidad responsable de garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas, jóvenes y adultos y de aplicar la normatividad que en materia de educación se establezca en Colombia, en cada una de las 13 subregiones del Departamento y los 120 municipios no certificados.

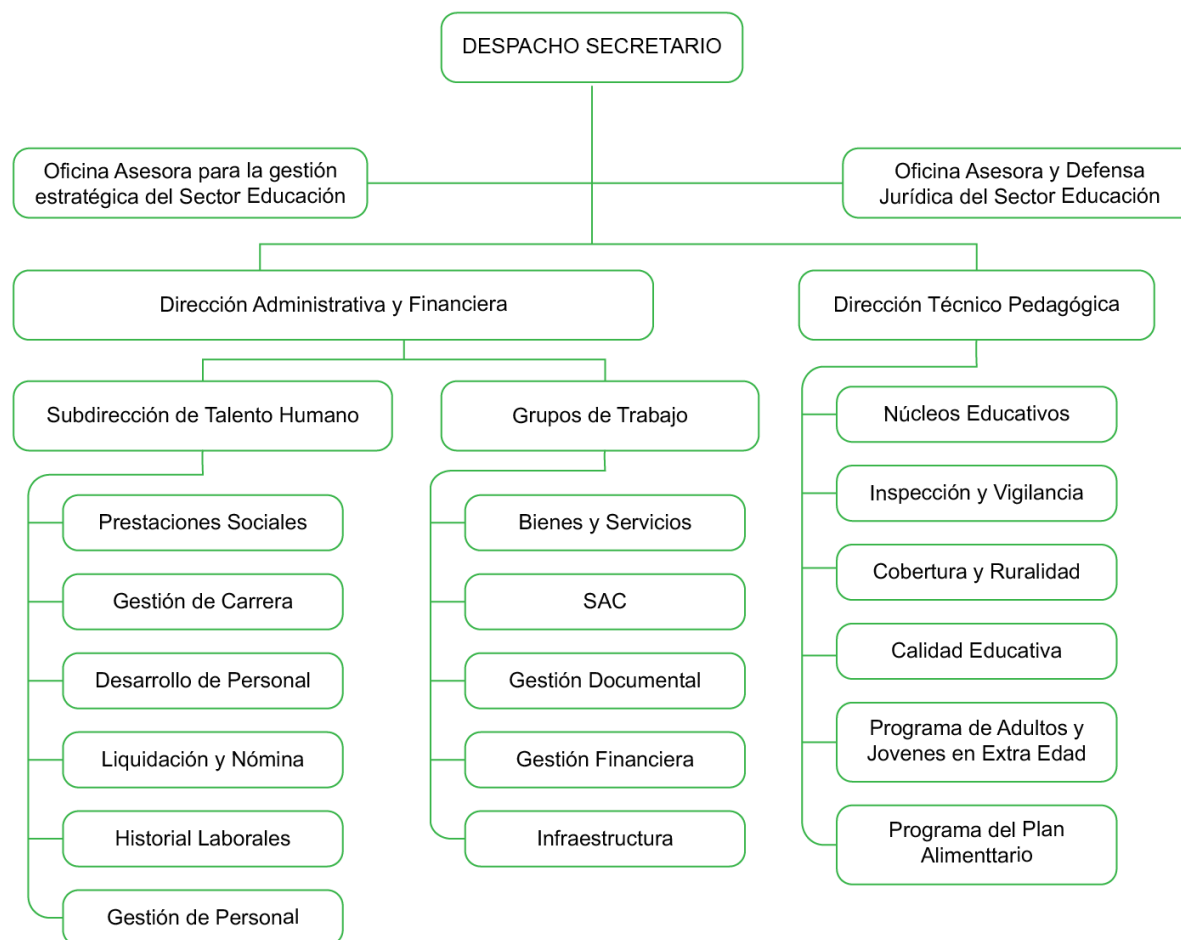
### 2.1.2.1 Misión

Dirigir y planificar el servicio educativo en los municipios no certificados del Departamento de Boyacá, garantizando Calidad, Cobertura, Equidad y Pertinencia, promoviendo la formación de ciudadanos constructores de nuevas formas de ser, de pensar y de actuar, con el fin de incrementar el conocimiento, la productividad y la competitividad de nuestra gente.

#### **2.1.2.2 Visión**

La Secretaría de Educación de Boyacá como parte integral de la entidad territorial, será en el 2019 determinante en el desarrollo humano, social, cultural, tecnológico y económico del Departamento.

### 2.1.2.3 Organigrama



Fuente: Estructura de acuerdo a la Ordenanza 049 de 2018- Secretaría de Educación Boyacá

#### 2.1.2.4 Dependencias

##### **Oficina Asesora para la Gestión Estratégica del Sector Educación (Mezanine)**

Sus funciones son: Asesorar, coordinar y direccionar con las sectoriales de competencia, el proceso de planificación, administrativo, financiero y de gestión de la calidad, en desarrollo de los proyectos conjuntos de sector educación en aras de alcanzar un equilibrio institucional y social en los aspectos que regulan la gestión de la Dependencia.

- Analizar y proponer las políticas y estrategias que permitan alcanzar los logros y metas en materia de cobertura, calidad, eficiencia y eficacia esperados por la comunidad.

*Tabla 1 Personal Oficina Gestión Estratégica*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Profesional	5	15
Asistencial	2	2

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

##### **Oficina Asesora y Defensa Jurídica del Sector Educación (Mezanine)**

Sus funciones son: Asesorar y apoyar a la Secretaría de Educación en todas sus instancias administrativas en la gestión, atención y defensa jurídica de la sectorial en subordinación con la Unidad Administrativa Especial de Asesoría y Defensa Jurídica del Departamento.

- Atender, supervisar y hacer seguimiento oportuno a los procesos judiciales, recursos, tutelas y demás acciones jurídicas de competencia de la Secretaría de Educación de Boyacá en cumplimiento de los términos

previstos por la Ley, como garantía de la defensa de los intereses del Departamento frente a los particulares.

*Tabla 2 Personal Oficina Jurídica*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Asesor	1	
Profesional	3	19
Técnico		1
Asistencial	3	

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

### **Dirección Administrativa y Financiera**

Sus funciones son: Dirigir y supervisar el talento humano, los recursos administrativos y financieros de la Secretaría de Educación y los destinados a la prestación del servicio de la educación en las Instituciones Educativas del Departamento de Boyacá con los más altos niveles de economía, eficiencia y eficacia.

- **Subdirección de Talento Humano (Tercer piso)**

Sus funciones son: Operar y supervisar los recursos del talento humano destinados a la prestación del servicio de la educación en la Instituciones Educativas y en la Secretaría de Educación del Departamento de Boyacá.

- Coordinar y articular con el grupo de gestión de personal las acciones para que a partir de los parámetros técnicos de distribución de planta de personal establecidos por MEN, realizar las proyecciones y estudios tendientes a modificar la composición de la planta y su distribución de conformidad con las variables de población atendida.

La subdirección está compuesta por:

- Gestión de personal (Segundo Piso)
- Gestión de carrera (Segundo Piso)
- Desarrollo de personal (Tercer Piso)
- Historias laborales (Primer Piso)
- Prestaciones sociales (Segundo Piso)
- Liquidación y Nómina (Tercer Piso)

*Tabla 3 Personal Gestión Personal*

Nivel	Cargos actuales
Profesional Especializado	1
Profesional	6
Técnico	2
Asistencial	7

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

*Tabla 4 Personal Gestión de Carrera*

Nivel	Cargos actuales
Profesional Especializado	1
Profesional	2
Técnico	2
Asistencial	1

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017



*Tabla 5 Personal Desarrollo de Personal*

Nivel	Cargos actuales
Profesional	1
Técnico	1
Asistencial	1

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

*Tabla 6 Personal Historial Laborales*

Nivel	Cargos actuales
Profesional Especializado	1
Técnico	4
Asistencial	15

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

*Tabla 7 Personal Prestaciones Sociales*

Nivel	Cargos actuales
Profesional Especializado	1
Profesional	3
Técnico	4
Asistencial	4

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

- **Grupos de Trabajo**

Coordinación financiera y servicios está compuesta por:

- Gestión Financiera (Tercer piso)
- Bienes y Servicios (Segundo piso)
- SAC (Primer piso)
- Gestión documental (Primer piso OCAD)
- Infraestructura (OCAD)

*Tabla 8 Personal Financiera*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Profesional	4	8
Técnico	3	
Asistencial	3	

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

*Tabla 9 Personal Bienes y Servicios*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Profesional	1	1
Asistencial	1	

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

### **Subdirección de atención al ciudadano (SAC)**

Sus funciones son: Prestar el servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano(a) de la Administración Departamental, el cual debe ser de la mejor forma posible para que la ciudadanía que es la razón de ser del servicio, sienta que se está mejorando para ella y que la entidad se esfuerza por satisfacer de manera amable y eficaz los requerimientos que se presentan.

- Brindar y coordinar un servicio de calidad, el cual requiere ante todo de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores de contacto con la ciudadanía, cualquiera que sea el lugar de trabajo.

*Tabla 10 Personal SAC*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Profesional	1	
Técnico	1	
Asistencial	4	1

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

*Tabla 11 Personal Liquidación y Nómina*

Nivel	Cargos actuales
Profesional Especializado	1
Profesional	2
Técnico	5
Asistencial	3

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

### **Gestión Documental**

Sus funciones son: Ser la memoria institucional a través de la gestión documental, producto del desarrollo de los planes, programas y proyectos que durante el tiempo nuestros antecesores y el talento humano de hoy ha construido el archivo y patrimonio documental del Departamento de Boyacá.

- Coordinar y desarrollar la política archivística de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación.

Tabla 12 Gestión documental

Nivel	Cargos actuales
Profesional	1

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

### **Dirección Técnico – Pedagógica (Cuarto y quinto piso)**

Sus funciones son: Dirigir y supervisar la atención de concurrencia a nivel territorial, para garantizar la cobertura, la calidad y la inspección y vigilancia que requiera el desarrollo económico y social del Departamento, de acuerdo con las necesidades, intereses de las comunidades y las políticas educativas departamentales y nacionales.

- Planear, coordinar, supervisar y controlar todos los procesos relacionados con la Dirección Técnico Pedagógica.

La dirección técnico – pedagógica está compuesta por:

- Subdirección de Núcleos Educativos (Cuarto Piso)
- Subdirección calidad educativa. (Cuarto Piso)
- Subdirección cobertura y ruralidad. (Cuarto Piso)
- Subdirección de inspección y vigilancia. (Quinto Piso)
- Programa de Adultos y Jóvenes en Extra Edad
- Programa del Plan Alimentario Escolar

- **Subdirección de Núcleos Educativos**

Sus funciones son: Operar y supervisar todas las acciones de los núcleos provinciales para el acompañamiento, seguimiento y orientación a las instituciones

educativas de los municipios no certificados del Departamento, garantizado la prestación del servicio educativo con criterios de eficiencia y eficacia.

- **Subdirección de calidad educativa**

Sus funciones son: Definir y prestar asistencia técnico pedagógica a los Establecimientos Educativos a partir de las necesidades surgidas del análisis de los resultados de las evaluaciones, con el fin de fortalecer el desarrollo de competencias a través del mejoramiento continuo.

- Planear, coordinar, supervisar y controlar todos los procesos relacionados con la Subdirección Cobertura Educativa.

*Tabla 13 Personal Subdirección calidad educativa*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Supervisores	5	
Director núcleo	33	
Profesional		1
Asistencial	1	

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

- **Subdirección de cobertura y ruralidad**

Sus funciones son: Definir, operar y supervisar anualmente las directrices, criterios, procedimientos y cronograma de ejecución de la gestión de la cobertura del servicio educativo, el cual será divulgado a la población beneficiaria o potencial usuaria del servicio educativo oficial y de esta manera organizar la gestión de la cobertura del servicio educativo del Departamento.

- Planear, coordinar, supervisar y controlar los procesos relacionados con la cobertura del servicio educativo.

*Tabla 14 Personal Subdirección de cobertura y ruralidad*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Supervisores	1	
Director núcleo	17	
Profesional	1	
Secretaria ejecutiva	1	
Asistencial	1	

- Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

- **Subdirección de inspección y vigilancia**

Sus funciones son: Operar y supervisar que la prestación del servicio educativo se cumpla dentro del ordenamiento constitucional, legal y reglamentario, a través de actividades de control sobre la gestión de los establecimientos educativos oficiales y no oficiales y de educación para el trabajo y el desarrollo humano, con el fin de tomar decisiones y acciones oportunas que garanticen la prestación del servicio con cobertura, calidad y eficiencia.

- Planear, coordinar, supervisar y controlar los procesos relacionados con la Subdirección de Inspección y Vigilancia.

*Tabla 15 Personal Subdirección de inspección y vigilancia*

Nivel	Cargos actuales	
	Planta	CPS
Supervisores	3	
Director núcleo	6	
Asistencial	1	

Fuente: Estructura de acuerdo al Decreto 222 de 2017

- **Programa de Adultos y Jóvenes en Extra Edad**

Sus funciones son: Operar y supervisar la implementación de las disposiciones establecidas desde el Ministerio de Educación, manteniendo el seguimiento y evaluación para la proyección de los planes y programa sectoriales, en desarrollo de esta competencia.

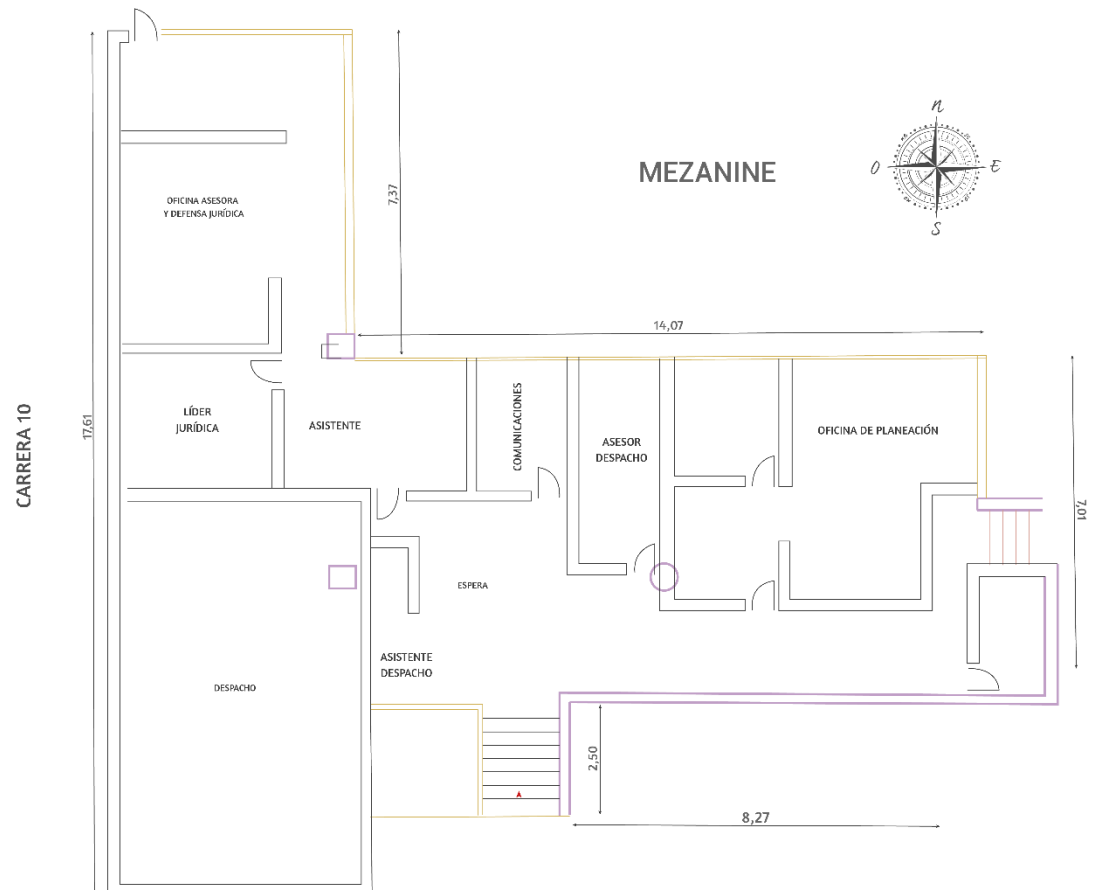
- **Programa del Plan Alimentario Escolar**

Sus funciones son: Operar y supervisar la prestación de un servicio de complementación alimentaria y nutricional a nivel escolar, acorde con las políticas nacionales, con prioridad de los derechos de la población objetivo a nivel departamental, de acuerdo a la normatividad vigente.

### 2.1.2.5 Planos

**Mezanine:** Área (M2): 107.1

*Ilustración 10 Plano Mezanine*

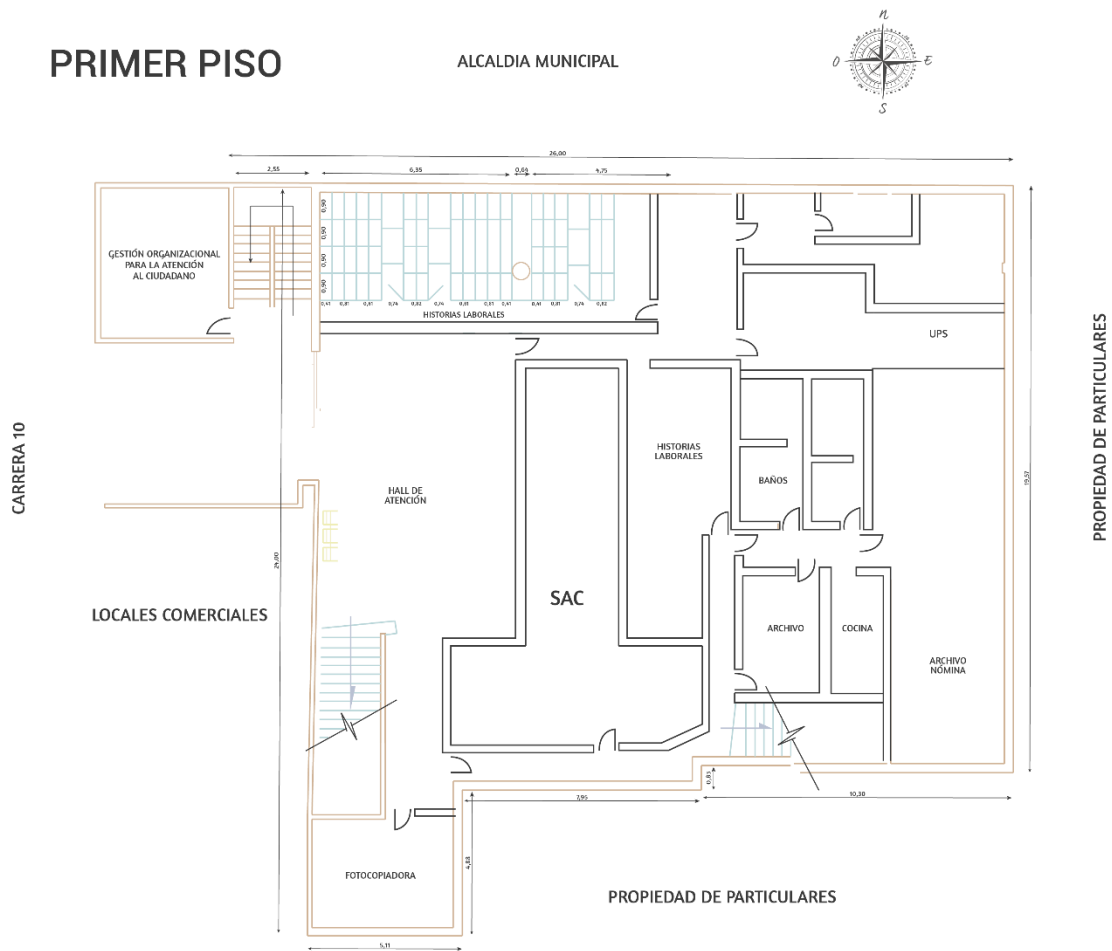


Fuente: Gobernación de Boyacá. Archivo general del departamento “Jorge Palacios Preciado”. Código 1.30.3.48-3. Sección: Secretaría General. Subsección: Dirección Servicios Administrativos. Serie Documental: Expedientes. Subserie: Expedientes de bienes inmuebles.



**Primer piso: Área (M2): 597.98**

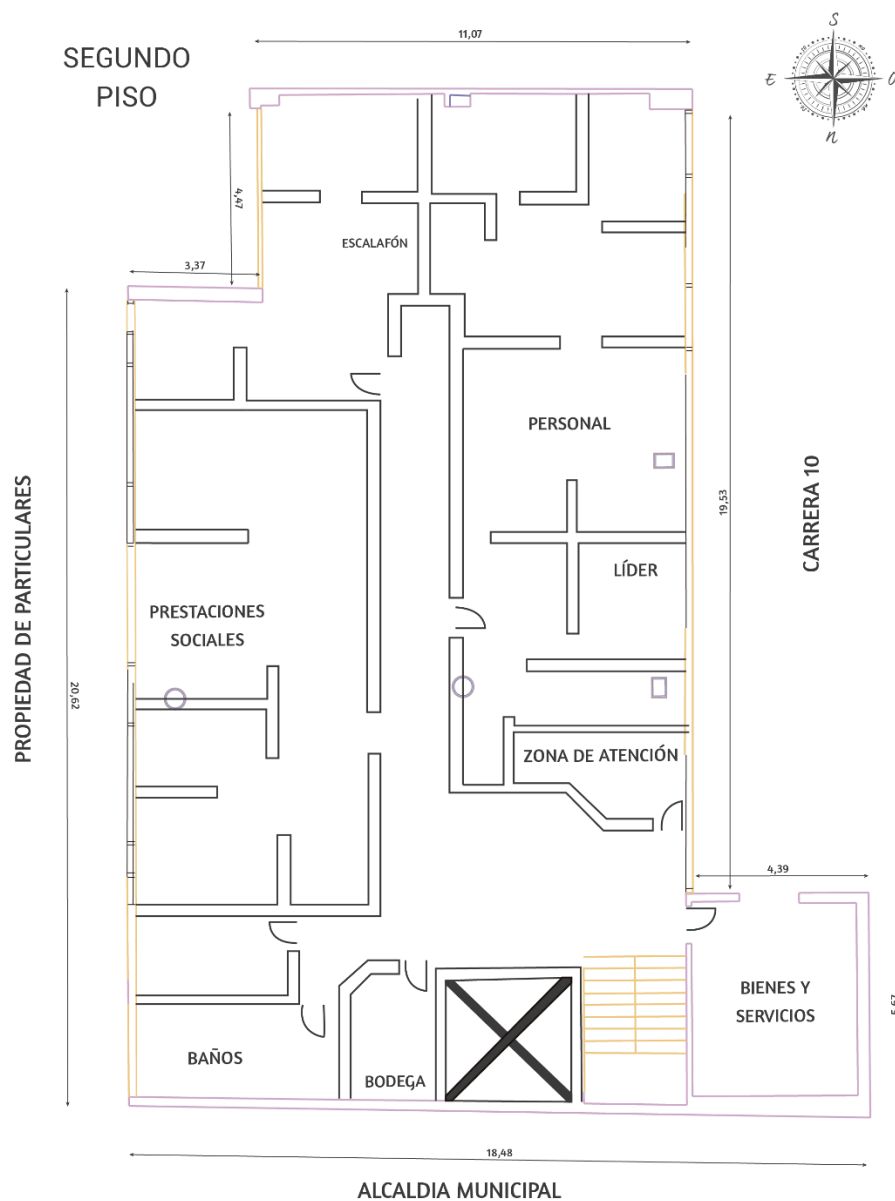
*Ilustración 11 Plano Primer piso*



Fuente: Gobernación de Boyacá. Archivo general del departamento “Jorge Palacios Preciado”. Código 1.30.3.48-3. Sección: Secretaria General. Subsección: Dirección Servicios Administrativos. Serie Documental: Expedientes. Subserie: Expedientes de bienes inmuebles.

## Segundo Piso

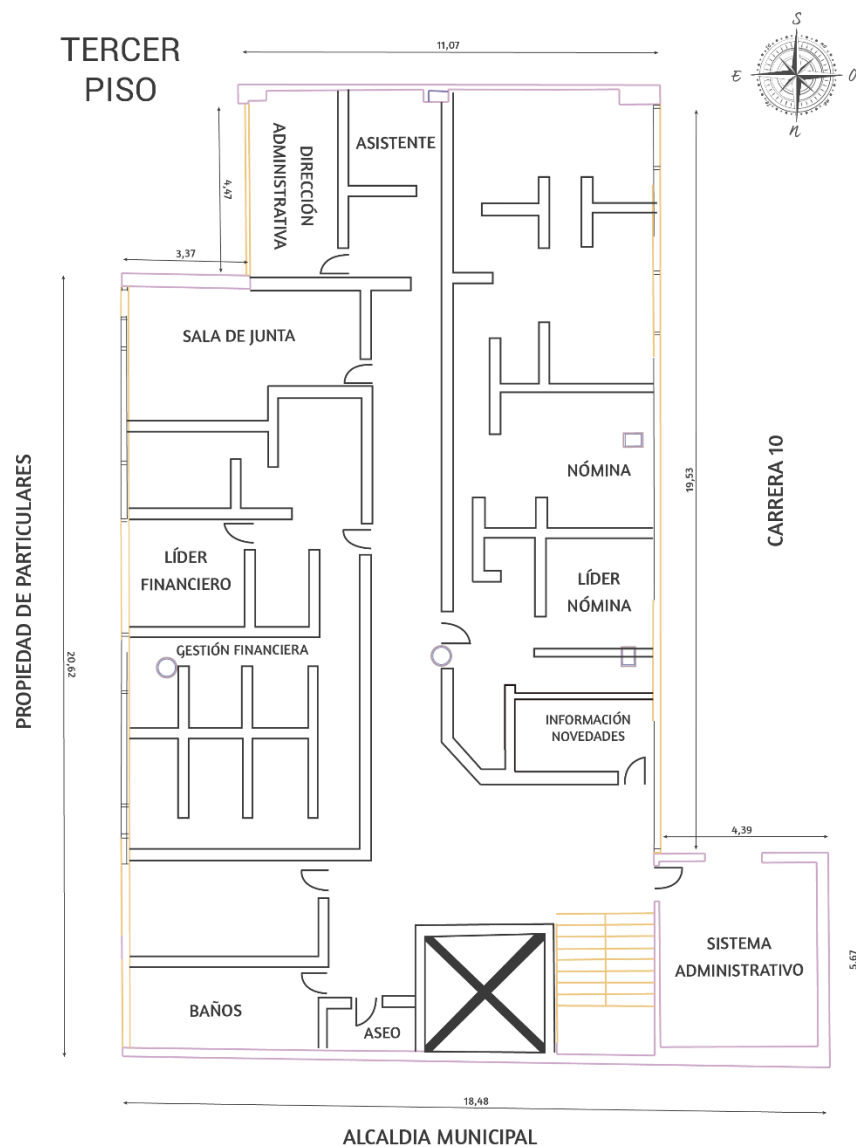
Ilustración 12 Plano Segundo piso



Fuente: Gobernación de Boyacá. Archivo general del departamento “Jorge Palacios Preciado”. Código 1.30.3.48-3. Sección: Secretaria General. Subsección: Dirección Servicios Administrativos. Serie Documental: Expedientes. Subserie: Expedientes de bienes inmuebles.

Tercer Piso

Ilustración 13 Plano Tercer piso

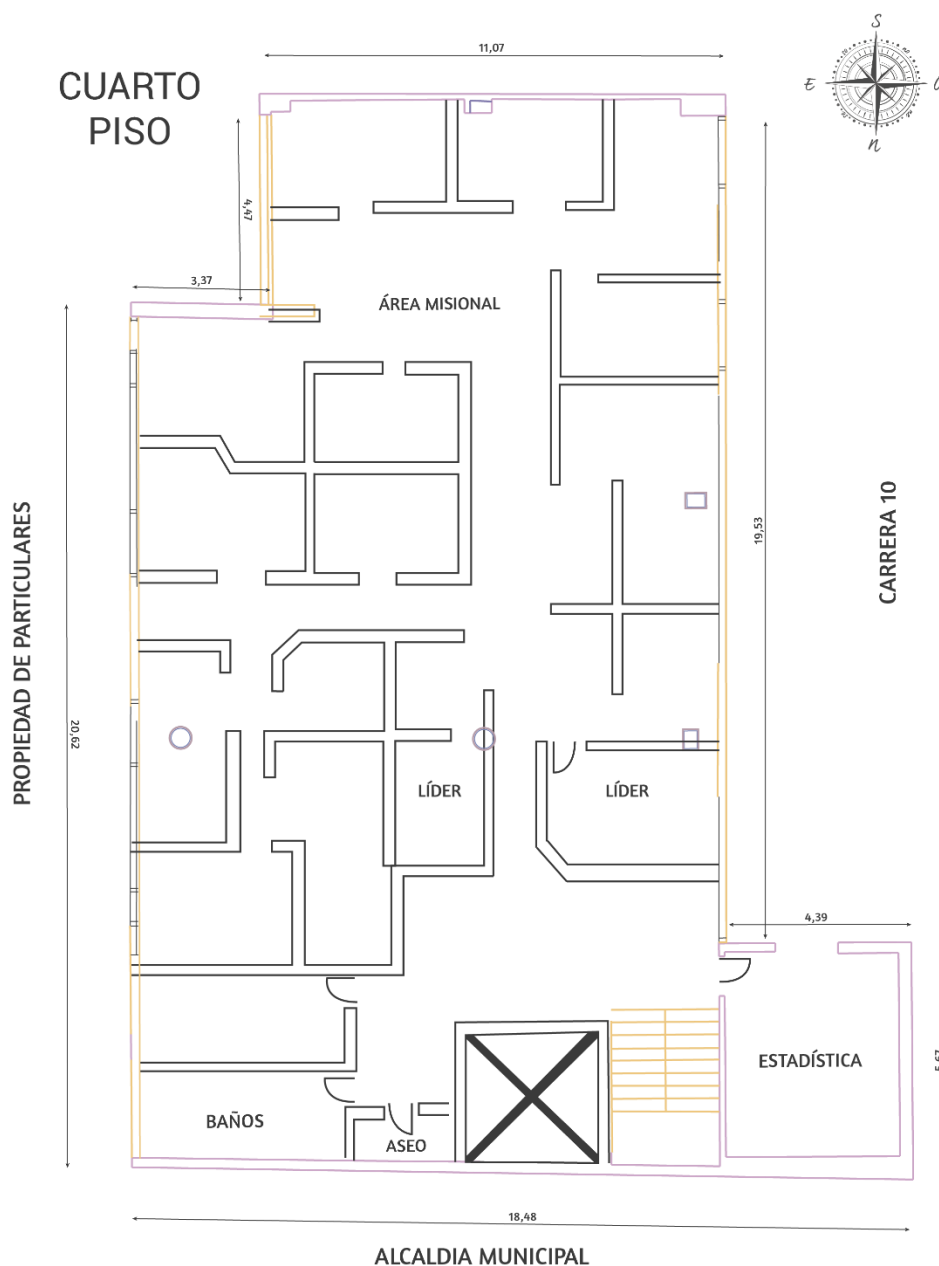


Fuente: Gobernación de Boyacá. Archivo general del departamento “Jorge Palacios Preciado”. Código 1.30.3.48-3. Sección: Secretaria General. Subsección: Dirección Servicios Administrativos. Serie Documental: Expedientes. Subserie: Expedientes de bienes inmuebles.

## Cuarto piso:

Área (M2): 346.11

Ilustración 14 Plano Cuarto piso



Fuente: Gobernación de Boyacá. Archivo general del departamento "Jorge Palacios Preciado". Código 1.30.3.48-3. Sección: Secretaria General. Subsección: Dirección Servicios Administrativos. Serie Documental: Expedientes. Subserie: Expedientes de bienes inmuebles.

Área (M2): 346.11

**QUINTO PISO**

PROPIEDAD DE PARTICULARES

11,07

29,02

4,47

3,37

LÍDER INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

GRUPO ÁREA MISIONAL

ÁREA MISIONAL

AUDITORIO RAFAEL BERNAL JIMÉNEZ

BAÑOS

COCINA

19,53

4,39

CARRERA 10

APOYO ÁREA MISIONAL SISTEMA

18,48

ALCALDÍA MUNICIPAL

Compass rose showing North (N) and South (S).

43

### 2.1.2.6 Tipos de usuarios

Entre los usuarios que atiende la secretaría encontramos:

**Usuarios permanentes:** Servidores públicos 219

**Usuarios frecuentes:** Docentes 8269

**Usuarios eventuales:** Estudiantes 71

*Tabla 16 Cantidad y nivel de formación Docentes*

Cargo	Nivel educativo	Número de docentes
<b>Coordinador</b>	Licenciado	28
	Profesional	12
	Posgrado en educación	86
	Postgrado especialización	95
	Postgrado magister	40
	Postgrado doctorado	1
<b>Director de núcleo</b>	Bachiller pedagógico	1
	Licenciado	1
	Posgrado en educación	51
	Postgrado especialización	6
<b>Docente con funciones de orientador</b>	Bachiller	1
	Licenciado	14
	Profesional	15
	Posgrado en educación	11
	Postgrado especialización	23
	Postgrado magister	15
<b>Docente de aula</b>	Bachiller pedagógico	45
	Bachiller técnico	1
	Normalista superior	221
	Técnico o intermedia profesional	1

	Tecnólogo	1
	Profesional	366
	Licenciado	2203
	Postgrado especialización	1954
	Posgrado en educación	2346
	Posgrado en otras áreas	1
	Postgrado magister	434
	Postgrado doctorado	3
<b>Docente tutor</b>	Normalista superior	2
	Licenciado	7
	Posgrado en educación	1
	Postgrado especialización	4
<b>Operario</b>	Básica primaria	6
	Otra	10
<b>Rector</b>	Licenciado	11
	Profesional	8
	Posgrado en educación	138
	Postgrado especialización	52
	Postgrado magister	14
<b>Supervisor</b>	Posgrado en educación	8
	Postgrado especialización	1
<b>Profesional especializado</b>		3
<b>Profesional universitario</b>		28
<b>Total</b>		8269

Fuente: Información consolidada por la Oficina Asesora de Planeación (2016)

Todas las dependías de la Secretaría de Educación atienden a docentes y directivos de las instituciones educativas.

El día en que se presenta mayor afluencia de personas en el edificio es el día viernes, esto se ve determinado por el horario de atención al público de las dependencias ubicadas en el primero, segundo, tercero, cuarto y quinto piso (lunes a jueves: 2:00 a 5:00 pm y viernes de 8:30 a 11:30 am y 2:00 a 5:00 pm)

Además, se observa que las dependencias que atienden más usuarios son:

- Despacho
- Gestión de Carrera
- Gestión de Personal
- Calidad Educativa
- Nómina
- Prestaciones sociales

### **2.1.3 Sistema de orientación espacial**

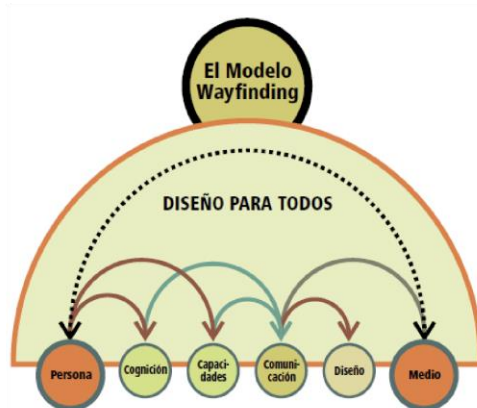
#### **2.1.3.1 Orientación espacial**

La orientación espacial es la habilidad natural que tenemos todos para mantener la orientación del cuerpo y la postura en relación al espacio físico que nos rodea. Esta capacidad nos permite, no solamente situarnos en el espacio, encontrar caminos o leer mapas, sino también crear los modelos mentales necesarios para desarrollar actividades en las que tenemos variables de dimensión y dirección. (Ignacio Urbina, 2011)



### 2.1.3.2 Wayfinding

*Ilustración 16 Modelo Wayfinding*



Fuente: Diseño de sistemas de orientación espacial: Wayfinding

Partiendo de la PERSONA, se abordan las condiciones cognitivas y las capacidades variables de la misma en su convivencia cotidiana con el medio físico, entendido aquí como espacio y lugar de la movilidad humana. El MEDIO, como elemento legible, facilita información por sí mismo, por su presencia perceptible.

PERSONA y MEDIO se relacionan a través de la COMUNICACIÓN: la primera, «leyendo» la información que el medio proporciona, y el segundo, desplegando recursos que pueden haber sido dispuestos intencionalmente, o no, para facilitar la orientación.

Finalmente, el DISEÑO interviene en la COMUNICACIÓN por medio de acciones proyectuales de formalización visual, auditiva, háptica y comprensiva. Estas acciones son comunicativas tanto en intención como en contenido. (Dimas Garcia, 2012, p. 7)

### 2.1.3.3 Señalética

Señalética es el término técnico que designa los sistemas de señales de orientación para el público en los espacios cerrados o al aire libre donde se prestan servicios. Es la disciplina proyectual de diseño de comunicación visual que

tiene por objeto hacer inteligibles y fácilmente utilizables los espacios de acción de los individuos. La señalética es un medio de información y forma un triángulo interactivo con la arquitectura (espacios, flujos de personas, desplazamientos) y con la logística de los servicios (itinerarios, puntos de información y gestión). (Joan Costa, 2008)

### **Señalética corporativa**

Es la integración de dos disciplinas: la señalización arquitectónica exterior bajo el signo fundamental de la identidad corporativa con espíritu de singularidad competitiva en el ámbito urbano y las largas distancias visuales. Y de la señalética interior como servicio informativo, que refuerza la calidad de los servicios que aquí se presta y el mensaje de la identidad y el house style.

### **3 Planteamiento metodológico**

#### **3.1 Metodología**

El proyecto plantea su desarrollo apoyado en la investigación acción participativa. Antonio Latorre (2007, p. 28), señala que las metas de la investigación-acción son: mejorar y/o transformar la práctica social y/o educativa, a la vez que procurar una mejor comprensión de dicha práctica, articular de manera permanente la investigación, la acción y la formación; acercarse a la realidad vinculando el cambio y el conocimiento, además de hacer protagonistas de la investigación al profesorado.

Asimismo, los actores sociales se convierten en investigadores activos, participando en la identificación de las necesidades o los potenciales problemas por investigar, en la recolección de información, en la toma de decisiones, en los procesos de reflexión y acción. En cuanto a los procedimientos, se comparten discusiones focalizadas, observaciones participantes, foros, talleres, mesas de discusión, entre otros.

De acuerdo con la metodología propuesta de Investigación participativa, los participantes del proyecto podrán ser todas las personas que trabajan en la Secretaría, además de usuarios frecuentes y usuarios eventuales que puedan suministrar información veraz de interés al proyecto. Principalmente se incluirán: Servidores públicos, profesores, directivos de colegios o universidades de la región, los cuales brindarán información de interés para el proyecto.

#### **3.2 Método**

##### **Método descriptivo**

La investigación descriptiva la llevamos a cabo cuando queremos mostrar las características de un grupo, de un fenómeno o de un sector, a través de la observación y medición de sus elementos. La información que nos proporciona un análisis descriptivo, además de ser un fin en sí mismo, la podemos utilizar como base de partida para el desarrollo de una investigación más específica.

## **Universo de usuarios**

8559 usuarios

**Usuarios permanentes:** Servidores públicos 219

**Usuarios frecuentes:** Docentes 8269

**Usuarios eventuales:** Estudiantes 71

La secretaría de educación entre enero y julio de 2018 atendió en promedio 56% de los requerimientos de los usuarios por medio del canal web, lo que nos deja un 44% de requerimientos radicados por canal personalizado, lo que reduciría el número de usuarios frecuentes, ya que ellos usan el canal web.

8269 → 100

X ← 44

Lo que nos da como resultado: 3638 usuarios frecuentes.

**Universo de usuarios:** 3928 usuarios

## **Muestreo probabilístico aleatorio estratificado**

Se determina los estratos que conforman la población para seleccionar y extraer de ellos la muestra (se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas). La base de la estratificación se basa en variable como edad, sexo, nivel socioeconómico, etc. Entonces, se divide la población compuesta por “N” individuos, en “x” subpoblaciones o estratos, con base a variables importantes para la conducción del estudio, y de tamaños respectivos  $N_1, N_2, N_3, N_4 \dots, N_k$ ; y realizando en cada una de estos estratos, muestreos aleatorios simples de tamaño  $n_i$ ; para finalmente definir cuantos elementos de la muestra se han de seleccionar de cada uno de los estratos para lo cual se dispone de las siguientes opciones: asignación proporcional (el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño

del estrato que le dio origen, respecto a la población total) y asignación óptima (el tamaño de la muestra de cada estrato, son definidos por quien hace el muestreo).

Tabla 17 Cálculo muestra general

Símbolo	MAS	Símbolo	MAS
N	3.928	e	5,00%
p	50,00%	NR	3,00%
q	50,00%	no	271,0
pq	25%	n1	262,0
1-a	90,00%		
a	10,00%	<b>deff</b>	1
Za/2	1,6449	<b>n</b>	<b>262</b>

$$x = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente: Murray y Larry (2005)

N: Tamaño de la población: 4154

Z: Nivel de confianza: 90%

P: Probabilidad de éxito: 50%: 0.5

Q: Probabilidad de fracaso: 50%: 0.5

D: error muestral 5%: 0.05

### Cálculo muestra por estrato – asignación proporcional

$$n_i = n * \frac{N_1}{N}$$

N: Tamaño poblacional

n: Tamaño de la muestra

N1: Tamaño del estrato

Estrato 1: **Usuarios permanentes:** Servidores públicos **15**

Estrato 2: **Usuarios frecuentes:** Docentes **243**

Estrato 3: **Usuarios eventuales:** Estudiantes **5**

Tabla 24 Cálculo número de pruebas piloto

Concepto	Símbolo	MAS
Tamaño poblacional	N	3.928
población con característica	p	50,00%
1-p	q	50,00%
proporción con p dado.	pq	25%
muestra	1-a	90,00%
de la distribución de	a	10,00%
distribución de probabilidad	Za/2	1,6449
estimación de la proporción	e	5,00%
No Respuesta	NR	10,00%
infinito	no	1068,0
dado	n1	933,0
Efecto de diseño <b>deff</b>	<b>deff</b>	1
	<b>n</b>	<b>933</b>
	Piloto	28
		1026,3
	Error de la	29,08%
		1866

### 3.3 Instrumentos

#### 3.3.1 Entrevista

Es la práctica que permite al investigador obtener información de primera mano.

**Entrevista personal estructurada:** Mediante un cuestionario donde se van asentando las respuestas del entrevistado. La cual nos permitirá tener un acercamiento con los usuarios y obtendremos datos como dependencias visitadas, imagen que relacionan con el quehacer de la entidad y algunos datos personales.

### **3.3.2 Diario de campo**

Este instrumento toma su nombre del acto de extraer de manera sistemática y controlada los datos de la realidad, tal y como suceden.

#### **Método secuencial por Itinerarios:**

La recogida de información se efectúa siguiendo los itinerarios que un usuario debería tomar para acceder o desplazarse por el medio. Esa recogida de información está regida en todo momento por la «visualidad», entendida aquí como aquella actitud exploratoria que las personas aplican para identificar y seleccionar los recursos ambientales susceptibles de ser utilizados en la orientación espacial y toma de decisiones al efectuar sus desplazamientos.

#### **Secuencia de decisiones-acciones**

Tratado anteriormente en relación con los itinerarios, las secuencias de decisiones suponen una herramienta operativa para la detección de los puntos de incertidumbre existentes a lo largo de uno o varios itinerarios.

Lo cual nos permitirá conocer cómo se desplazan los usuarios al interior del edificio y cuáles serían las rutas de evacuación en caso de emergencia, para hacer elaborar el mapa de rutas de evacuación y circulación.

### **3.3.3 Fotografía etnográfica**

Es el uso de fotos para la conservación y comprensión de cultura(s), tanto la de los sujetos como de los fotógrafos. Lo que convierte una foto en etnográfica no es necesariamente la intención de su producción, sino cómo se usa para informar etnográficamente a sus espectadores.

La fotografía etnográfica nos ayudara a entender mejor la problemática existente, ya que por medio de ella podremos analizar los elementos existentes y como es la relación con los usuarios.

### 3.4 Actividades – procedimiento

**Fase 1 Exploratoria:** Desde la primera fase se hace un poco de trabajo de campo, ya que se deben observar los elementos o maneras que usan actualmente las personas para orientarse y desplazarse al interior de la Secretaría de Educación, además de que ellos también pueden contar cómo realizan esas actividades y realizar la búsqueda de normativa de carácter nacional o internacional que se debe tener en cuenta.

**Fase 2 Descriptiva:** Identificar los usuarios que circulan al interior del edificio en distintas horas del día y las rutas de circulación que emplean para llegar a las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación y así poder acceder a los diferentes servicios que allí se ofrecen.

**Fase 3 Propositiva:** En esta última fase se realizará la propuesta de diseño del sistema de orientación espacial de los pisos nombrados con anterioridad, involucrando recorridos y la información recolectada sobre señalización, teniendo los materiales que deberán ser usados para su producción y de esta manera poder dejarlos establecidos.



Tabla 18 Objetivos, Fases, Actividades, Tiempos, Recursos e Instrumentos

Objetivos	Fases	Actividades	Tiempos	Recursos / instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar e Identificar la imagen corporativa que ha manejado la Secretaría de Educación y el estado actual de la orientación y señalización al interior del edificio.</li> </ul>	Exploratoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foto-diarios y videos-diarios</li> <li>Revisión de literatura</li> <li>Búsquedas en internet</li> </ul>	3 meses	Cámara Fotografía etnográfica
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar y caracterizar los usuarios que atiende la Secretaría.</li> <li>Reconocer las rutas de circulación y rutas de evacuación y correlacionar que tipo de normas son aplicables.</li> </ul>	Descriptiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimientos</li> <li>Foto-diarios y videos-diarios.</li> <li>Entrevistas.</li> <li>Búsqueda de información en la entidad.</li> <li>Reconocimiento de las rutas.</li> <li>Determinación de los elementos representativos</li> </ul>	3 meses	Cámara Entrevistas personales estructuradas Método secuencial por itinerarios Secuencia de decisiones-acciones

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar el sistema de orientación espacial – wayfinding para la Secretaría de Educación de Boyacá cumpliendo la normativa aplicable.</li> </ul>	Propositiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de la señalización de acuerdo al espacio donde vaya a ser ubicada.</li> <li>- Elección de materiales y acabados</li> <li>- Modelado de bocetos.</li> </ul>	5 meses	Computador
--	-------------	--	---------	------------

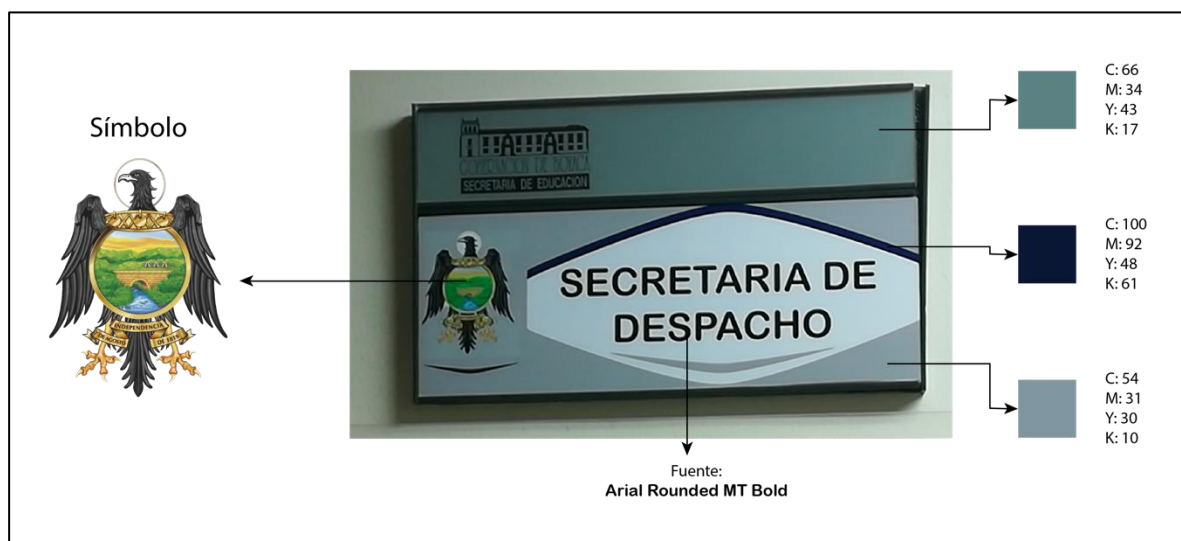
---

Fuente: Construida por la autor

## 4 Resultados e indicadores


### 4.1 Fase exploratoria

El presente ítem ilustrará la señalización actual ubicada en las dependencias, donde analizaremos colores, tipografía y la disposición de los elementos.



*Ilustración 17 Imagen corporativa actual*

Tabla 19 Revisión estado actual de la señalización

Estado actual	Problema encontrado
<p data-bbox="283 459 1108 487"><i>Ilustración 18 Señalización dependencia Grupo contadoras bienes y servicios</i></p>  <p data-bbox="600 946 854 974">Fuente: La autora</p>	<p data-bbox="1224 649 1864 735">La Secretaría usa fotocopias y tipografía que no representa la función de la dependencia.</p>

*Ilustración 19 Señalización salida de emergencia*



Fuente: La autora

La señalización cumple la función de orientar pero no refleja el quehacer de la entidad.

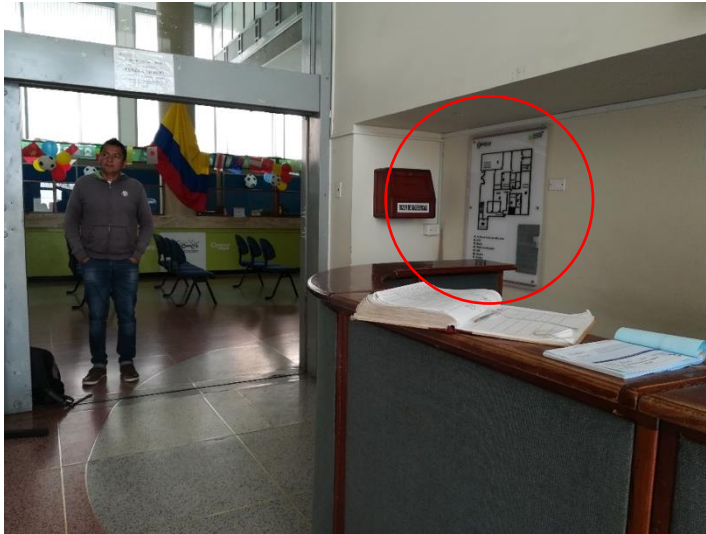
*Ilustración 20 Plano primer piso*



Fuente: La autora

El material escogido para su elaboración y la unión no son el adecuado, lo cual puede generar accidentes, ya que el metal presenta superficies afiladas, generando posibles cortes a los usuarios.

*Ilustración 21 Ubicación señalización Primer piso*



Fuente: La autoria

La ubicación del plano no es la adecuada, ya que los usuarios no la observan fácilmente al ingresar al edificio, por lo que recurren a preguntar al vigilante de turno, para así ubicarse y desplazarse.

## **4.2 Fase descriptiva**

### **4.2.1 Modelo entrevista prueba piloto**

Dentro del desarrollo del instrumento se dio a conocer que algunas preguntas debían ser ajustadas para que estas fueran más entendibles por el usuario objeto de estudio.

Modelo entrevista prueba piloto usuarios permanentes (Ver Anexo 1)

Modelo entrevista prueba piloto usuarios frecuentes y eventuales (Ver Anexo 2).

### **4.2.2 Ficha técnica entrevista personal estructurada**

**Dirección:** Las entrevistas de esta investigación fueron realizadas por Erika Vanessa Mongui Pérez, estudiante de Diseño Industrial de la UPTC.

**Técnica:** El tipo de entrevista utilizado fue la entrevista personal estructurada junto con la información que proporciona la investigación acción participativa. Se realizaron nueve preguntas relacionadas con orientación y circulación, identificación de la Secretaría e información personal. Las mismas preguntas fueron realizadas a todos los entrevistados.

**Fecha de realización:** Las entrevistas fueron realizadas del 18 de agosto al 2 de enero de 2019.

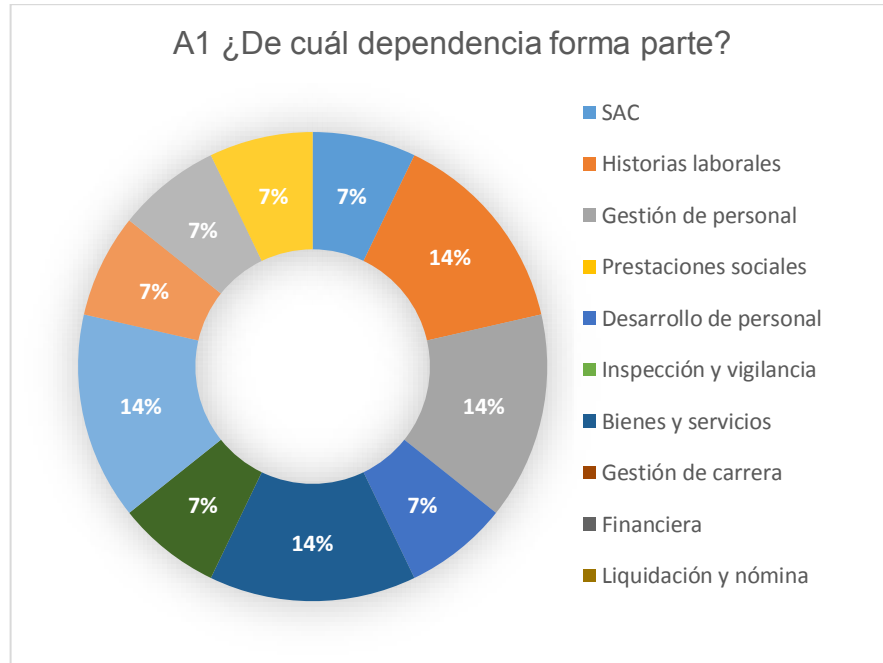
**Tiempo por entrevista:** En promedio la entrevista duró 1min y 30 segs.

Modelo entrevista usuarios permanentes (Ver Anexo 3)

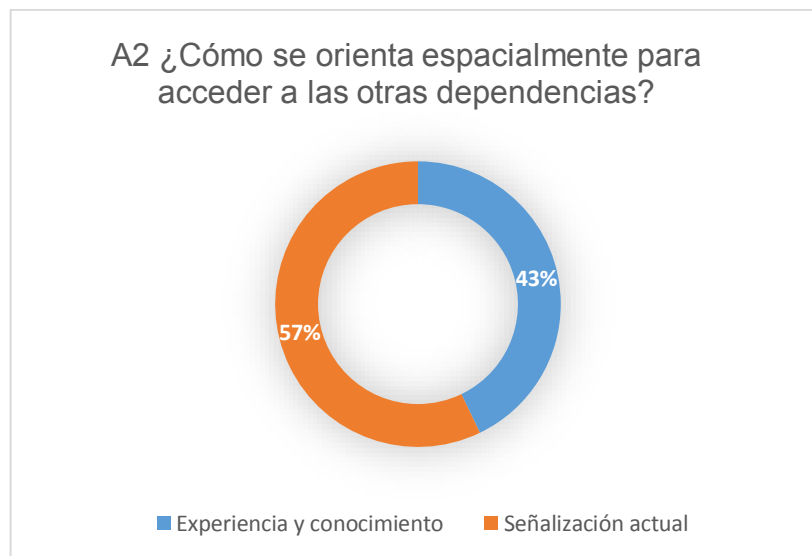
Modelo entrevista usuarios frecuentes y eventuales (Ver Anexo 4)



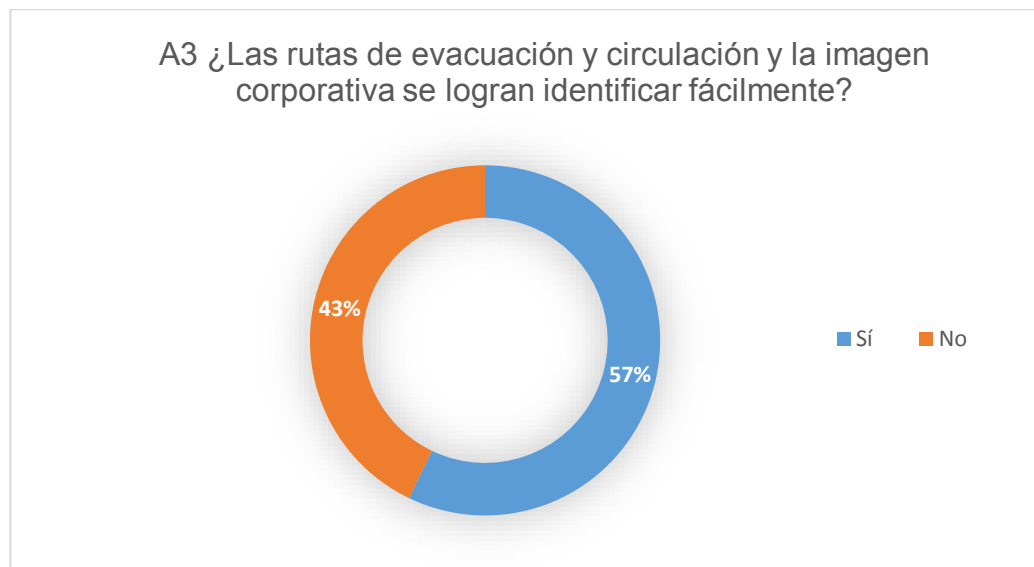
#### 4.2.3 Tabulación entrevistas Usuario permanentes



El personal humano se encuentra repartido en todas las dependencias de la sectorial, pero donde se encuentra en mayor cantidad es en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), Gestión de Personal, Historias Laborales, ya que en esas dependencias es donde más se atiende a usuarios externos.

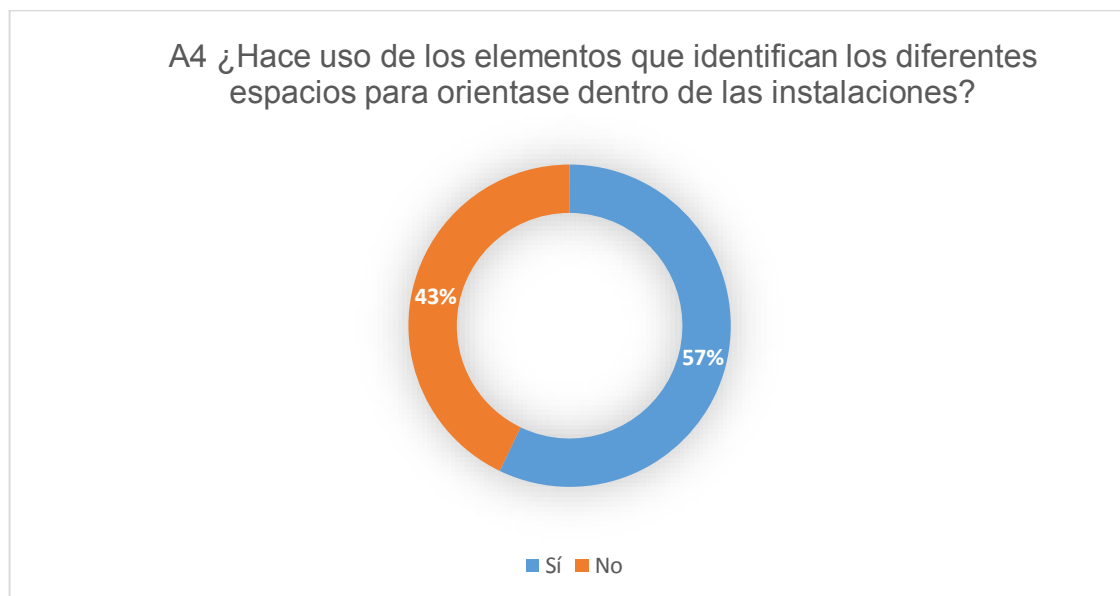


Observamos que el 53% de los servidores públicos de la Secretaría de Educación usan la señalización actual para su orientación espacial dentro del edificio, debido a que ya tienen identificado el lugar en que está la señalización y la disposición de las dependencias.



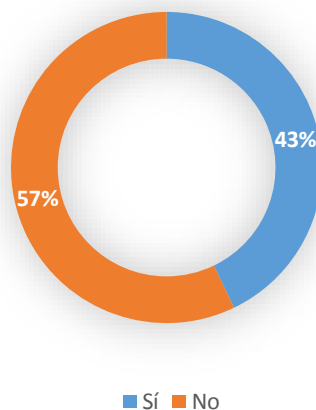
Los servidores públicos identifican fácilmente las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa de la entidad por el tiempo que llevan en la entidad, puesto que ya identifican cada espacio y el lugar en que están

ubicadas las señales actuales; aunque el 43% que no logran identificarlas se debe a la ubicación actual de los avisos de señalización y los colores usados.



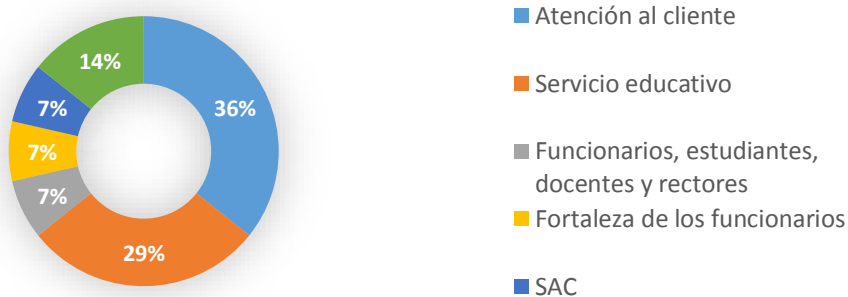
Los usuarios permanentes usan los elementos de señalización que se encuentran actualmente ubicados al interior del edificio, aunque algunas veces pasan desapercibidos ya que la orientación se realiza de forma mecánica, ya que llevan varios años trabajando en el mismo edificio.

A5 ¿La actual imagen o elemento de comunicación visual de la dependencia a la cual pertenece representa las funciones de la misma?



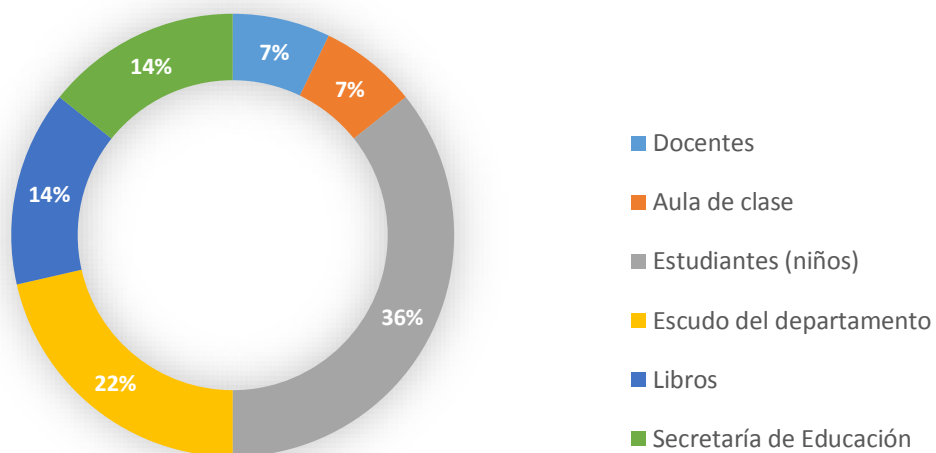
El 57% de los servidores públicos piensan que la imagen actual de la Secretaría no representa las funciones de la misma pues no relaciona elementos de su quehacer.

B1 ¿Qué elementos o aspectos considera que identifican a la Secretaría?



Los servidores públicos identifican como aspecto más representativo de la entidad la atención al cliente, ya que ellos son los encargados de resolver dudas, inquietudes y realizar procesos que soliciten los usuarios externos.

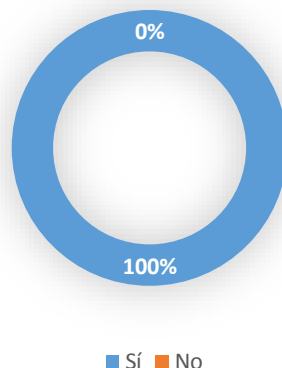
B2 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?



Para los servidores públicos el elemento más representativo de la Secretaría son los estudiantes con un 36%, seguido del escudo del departamento con un 22%, esto se debe a que el tema educativo se relaciona en mayor medida con estudiantes.

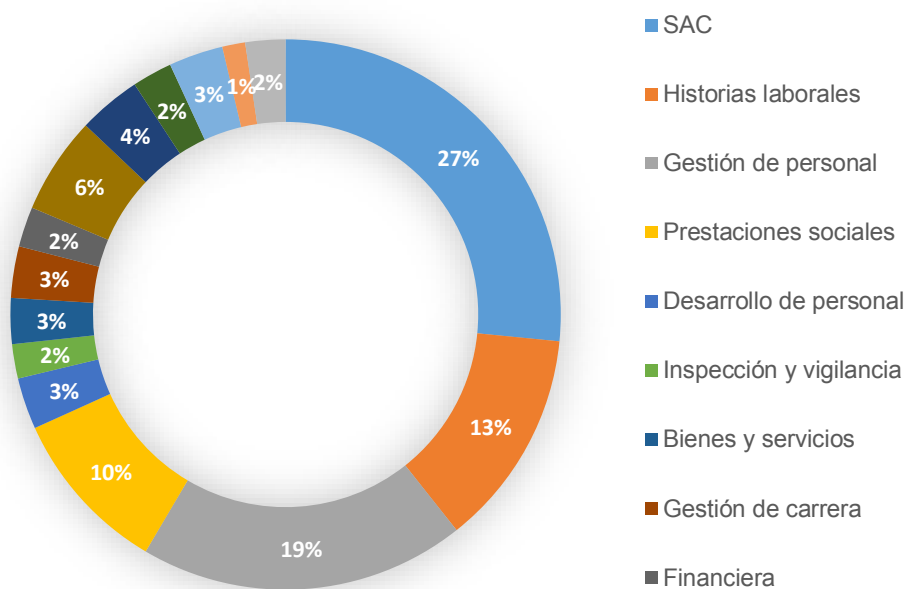
#### 4.2.4 Tabulación entrevistas Usuarios frecuentes

A1. ¿Utiliza los servicios de la Secretaría de Educación?



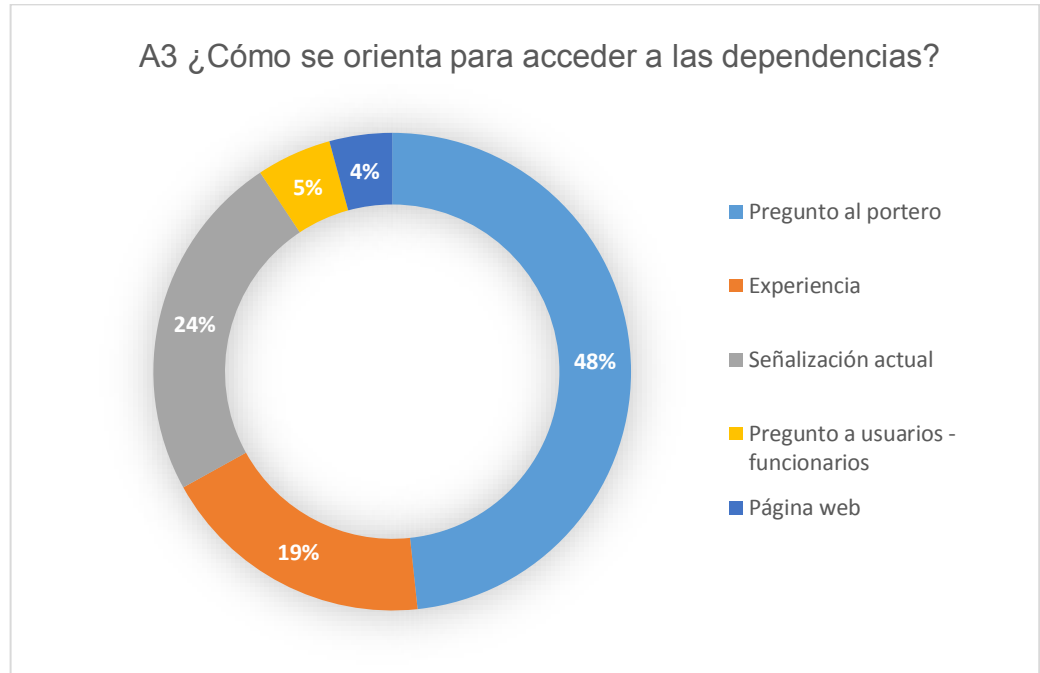
Todos los usuarios que entran a la Secretaría de Educación acceden a los servicios allí ofrecidos.

A2 ¿De los servicios ofrecidos a cuál o cuáles accede?



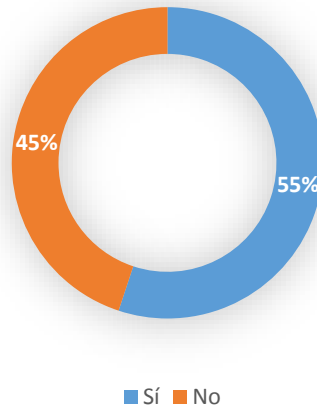
Las dependencias más visitadas por usuarios frecuentes son: Servicio de Atención al ciudadano (SAC), Gestión de Personal, Historial Laborales y Prestaciones

Sociales, ya que son los lugares donde se resuelven inquietudes de temas laborales o pagos.



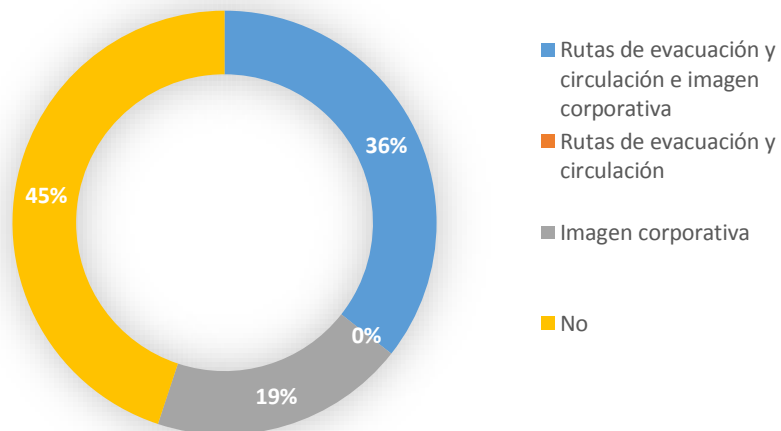
La orientación dentro de las instalaciones de la Secretaría se realiza en mayor medida preguntando al portero, quien indica a los usuarios en donde queda la dependencia que el usuario necesita, luego los usuarios se orientan gracias a su experiencia, es decir, gracias al número de veces que han accedido al edificio; por último, se hace uso de la señalización actual por el lugar en que está ubicado o lo llamativo que es su diseño.

A4 ¿Las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa se logran identificar fácilmente?



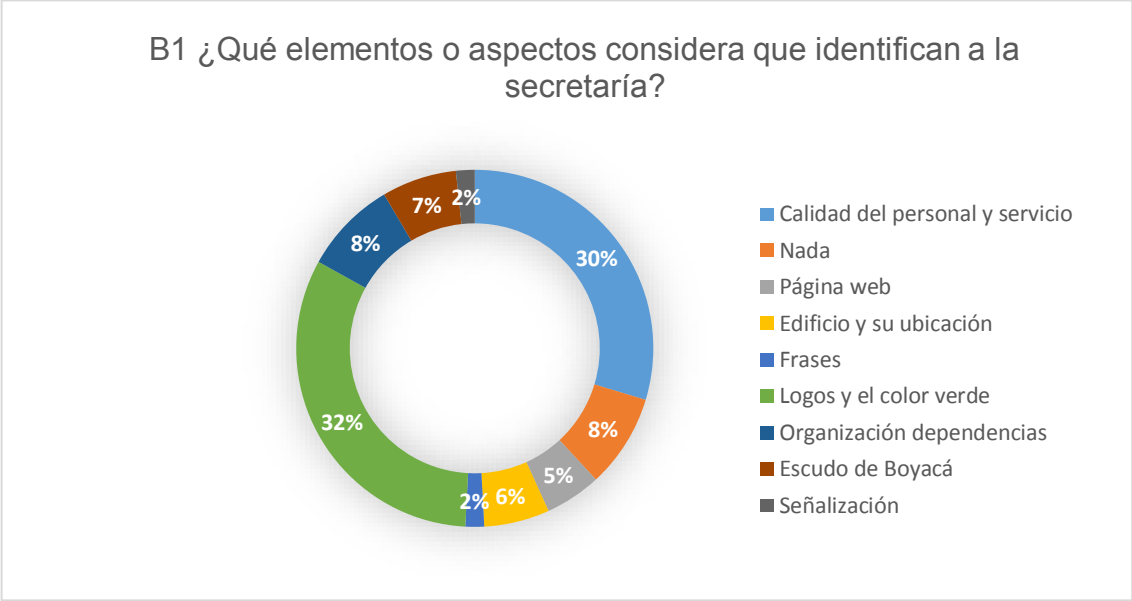
Los usuarios frecuentes piensan que las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa se logran identificar fácilmente, esto se da por la altura y el lugar en que están ubicados, ya que la altura se da según norma.

A5 ¿Hace uso de los elementos que identifican los diferentes espacios para orientarse dentro de las instalaciones?



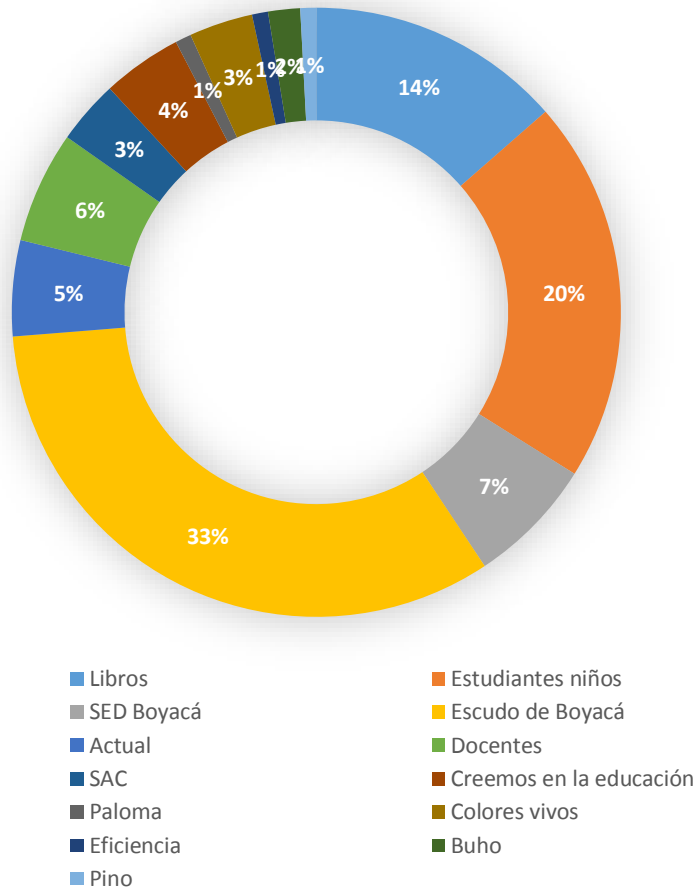


El 45% de usuarios frecuentes no usan los elementos de señalización que se encuentran actualmente ubicados al interior del edificio, esto se debe al lugar en que se encuentra ubicada.



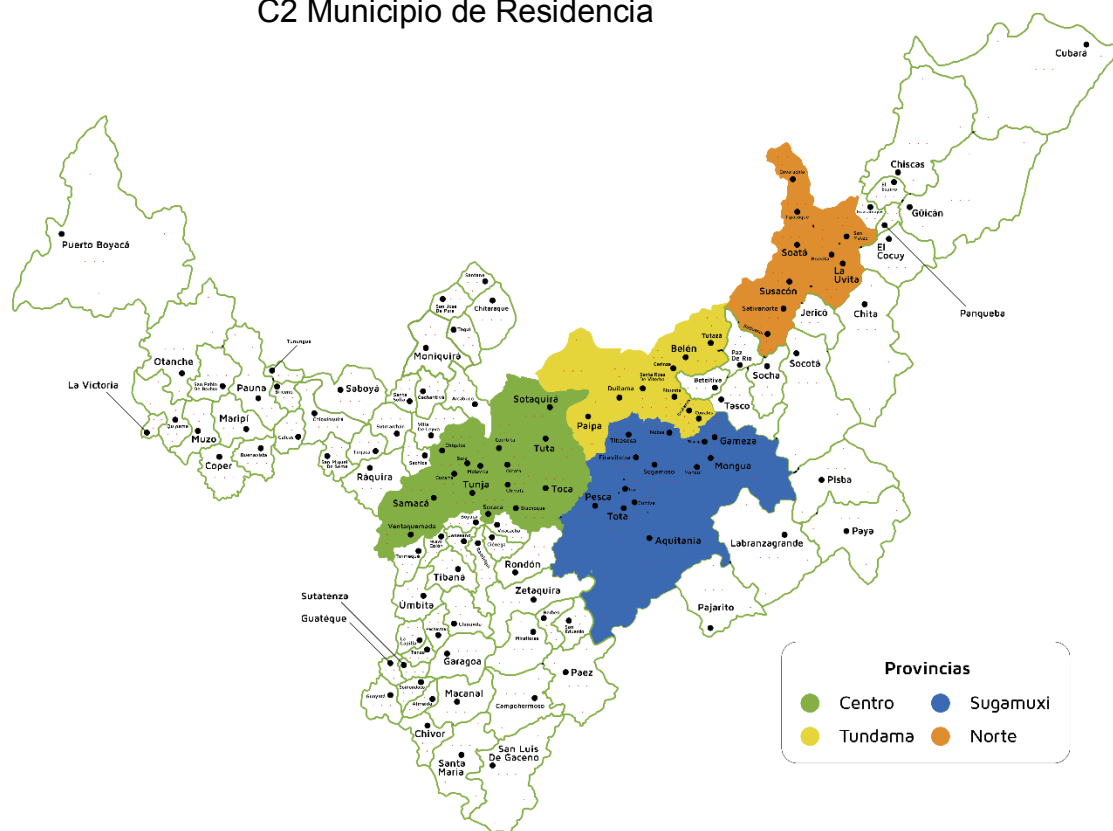
Para los usuarios frecuentes el aspecto que más identifica a la Secretaría son los logos y el color verde de gobierno, ya que lo relacionan directamente con la gobernación de Boyacá, seguido de la calidad del personal y el servicio, puesto que, los servidores públicos atienden sus solicitudes de maneras eficiente y eficaz.

B2 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?

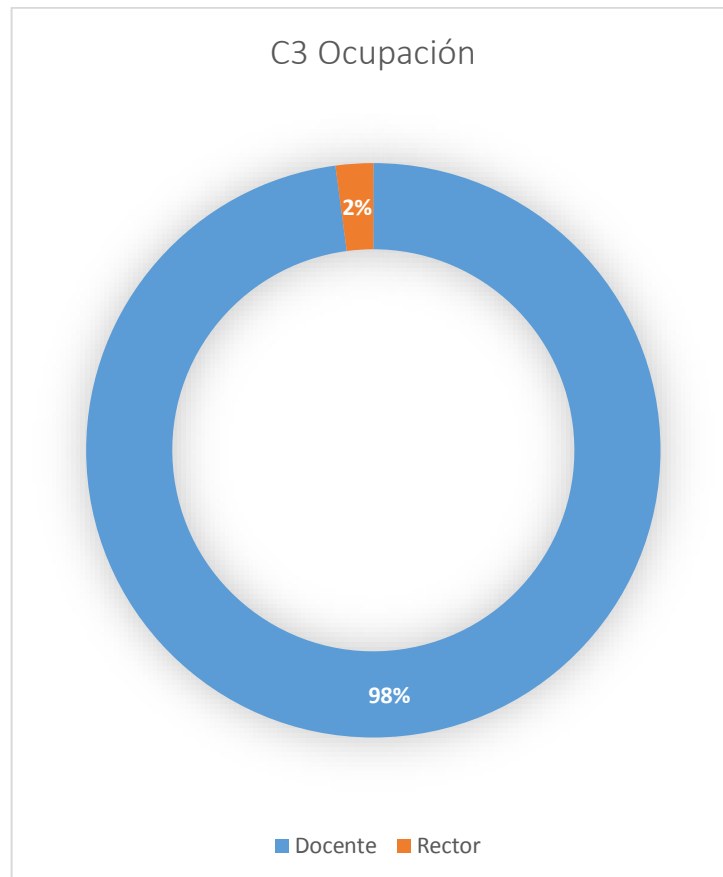


Según los usuarios frecuentes la imagen que más se identifica a la Secretaría de Educación es el escudo de Boyacá, pero está no representa el quehacer de la entidad sino al departamento, seguida con un 20% encontramos a estudiantes y luego libros con 14%, es decir, lo más importante es el tema educativo.

## C2 Municipio de Residencia



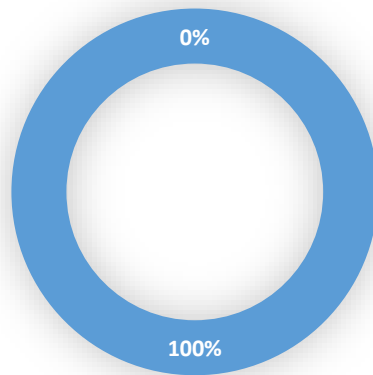
Los usuarios que más acceden a la Secretaría están ubicados en la provincia de Centro, luego se encuentran en Tundama, Sugamuxi y por último en la provincia Norte.



Los usuarios frecuentes que más acceden a la Secretaría de Educación en su mayoría docentes.

#### 4.2.5 Tabulación entrevistas Usuarios Eventuales

A1. ¿Utiliza los servicios de la Secretaría de Educación?

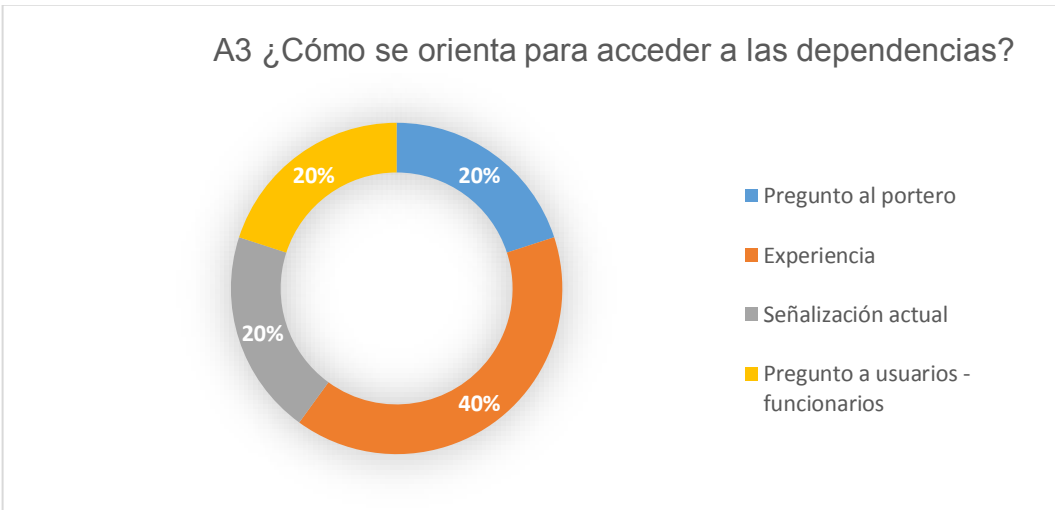


■ Sí ■ No

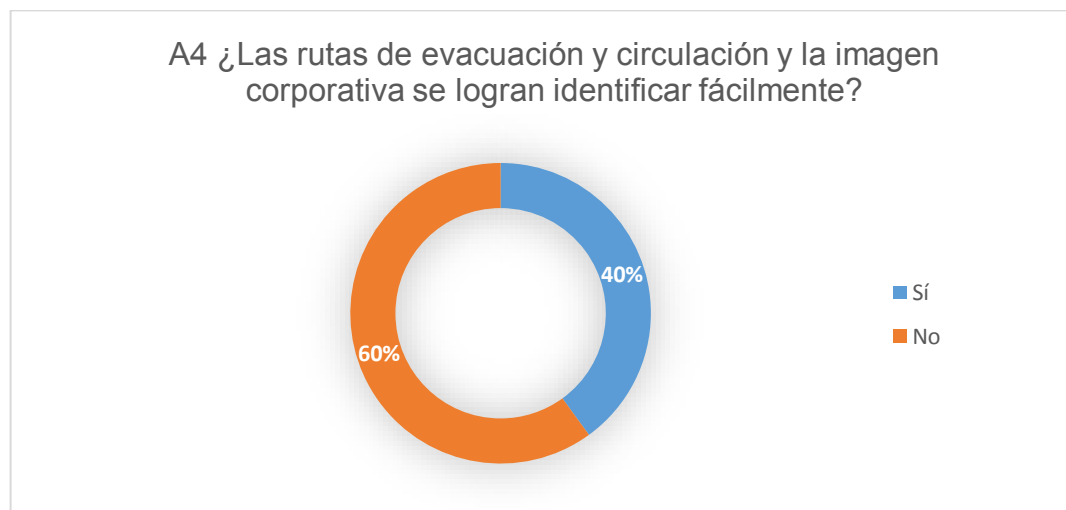
Todos los usuarios eventuales que acceden a la Secretaría de Educación utilizan los servicios que allí se prestan.



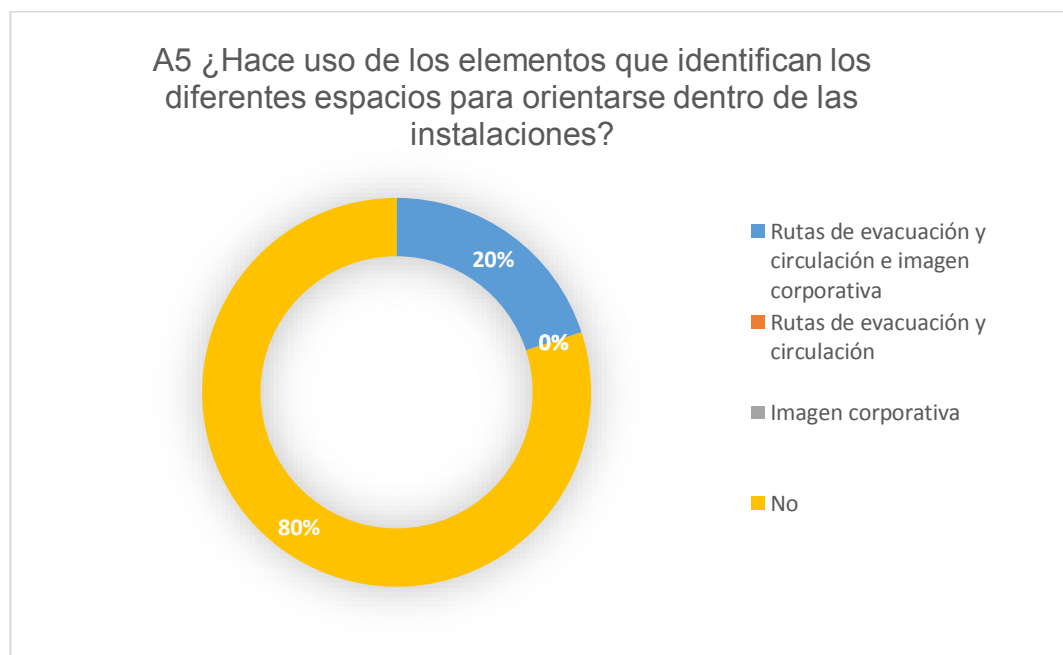
El único servicio que usan los estudiantes es el SAC, ya que allí es donde se radican los documentos relacionados con las becas.



Los usuarios eventuales suelen orientarse por inercia, es decir, han accedido varias veces a la Secretaría y ya conocen el lugar donde está ubicada la dependencia que necesitan.

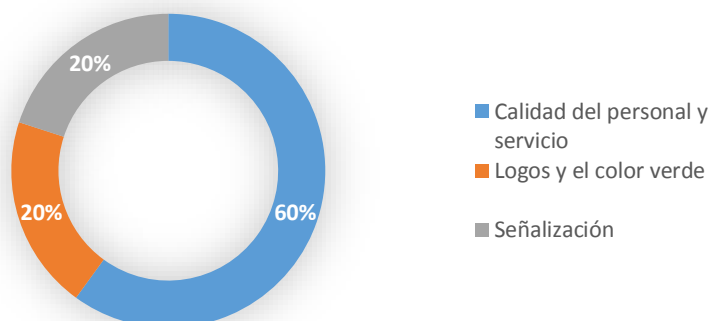


Las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa no se logran identificar fácilmente debido al lugar en que se encuentran ubicadas.



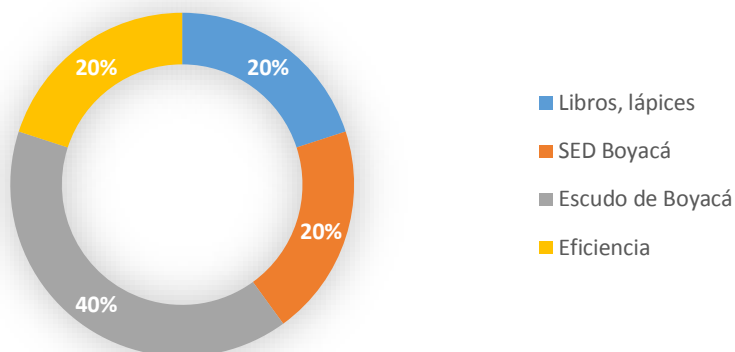
La mayoría de usuarios eventuales no hacen uso de los elementos que identifican los espacios del edificio, ya que no son llamativos y no están bien ubicados.

B1 ¿Qué elementos o aspectos considera que identifican a la secretaría?



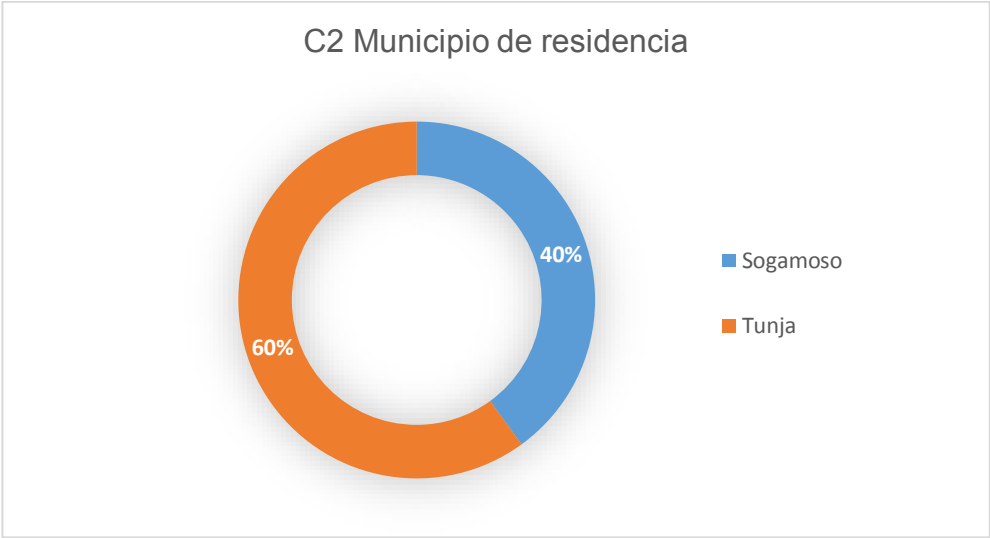
Para los usuarios frecuentes el aspecto que más identifica a la Secretaría es la calidad del personal y el servicio que prestan, ya que sus inquietudes y la radicación de sus documentos se realiza de forma correcta y ágil.

B2 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?



La imagen que más identifican o relacionan con el quehacer de la Secretaría es el escudo de Boyacá con un 40%, seguido de libros, lápices, SED Boyacá y eficiencia cada una con un porcentaje de 20.



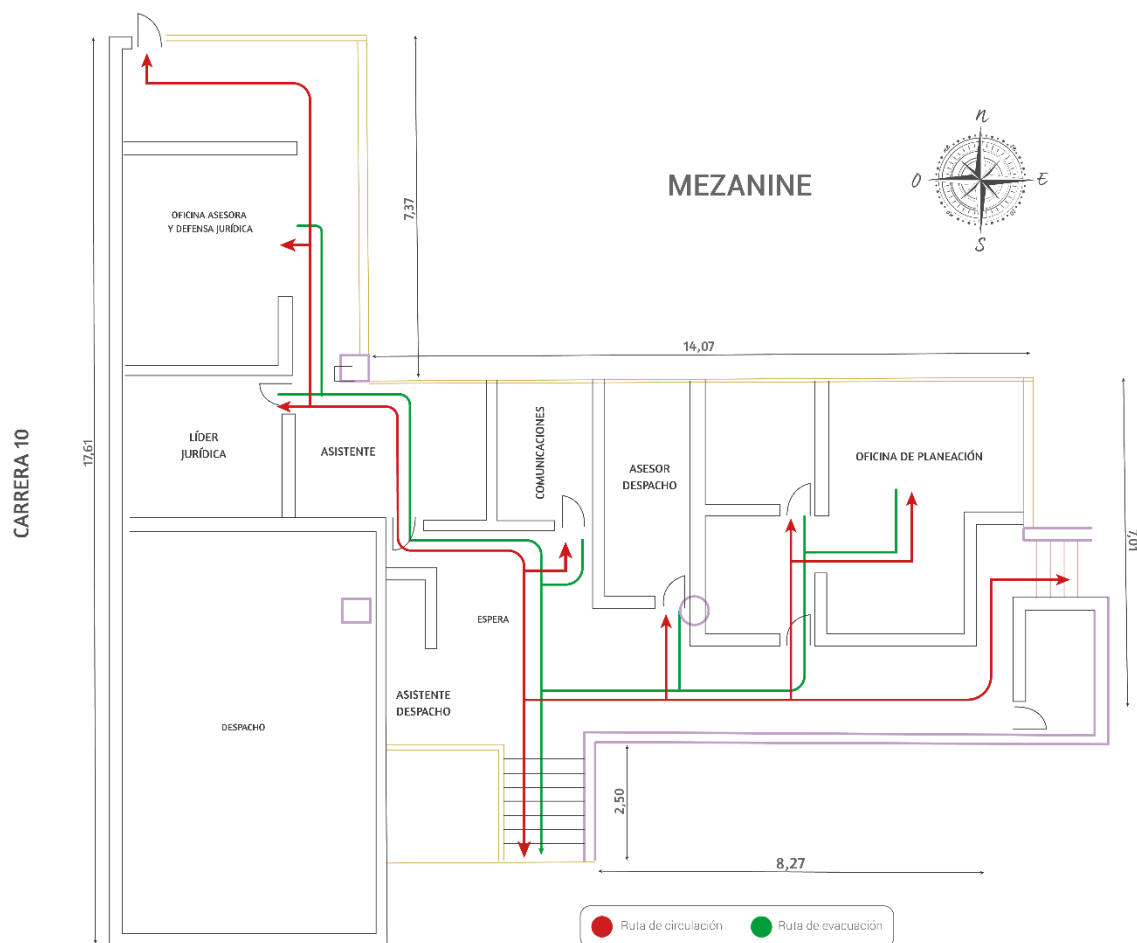


Los usuarios eventuales residen en ciudades principales de Boyacá así: Tunja 60% y Sogamoso 40%, ya que el tiempo de desplazamiento para acceder a la Secretaría no es muy largo.

#### 4.2.6 Rutas de circulación y evacuación

El siguiente instrumento es un diario de campo donde se tuvo en cuenta los recorridos que hacían los usuarios permanentes, frecuentes y eventuales en sus desplazamientos habituales dentro de las instalaciones de la Secretaría de Educación de Boyacá y los que se deberían hacer en caso de evacuación.

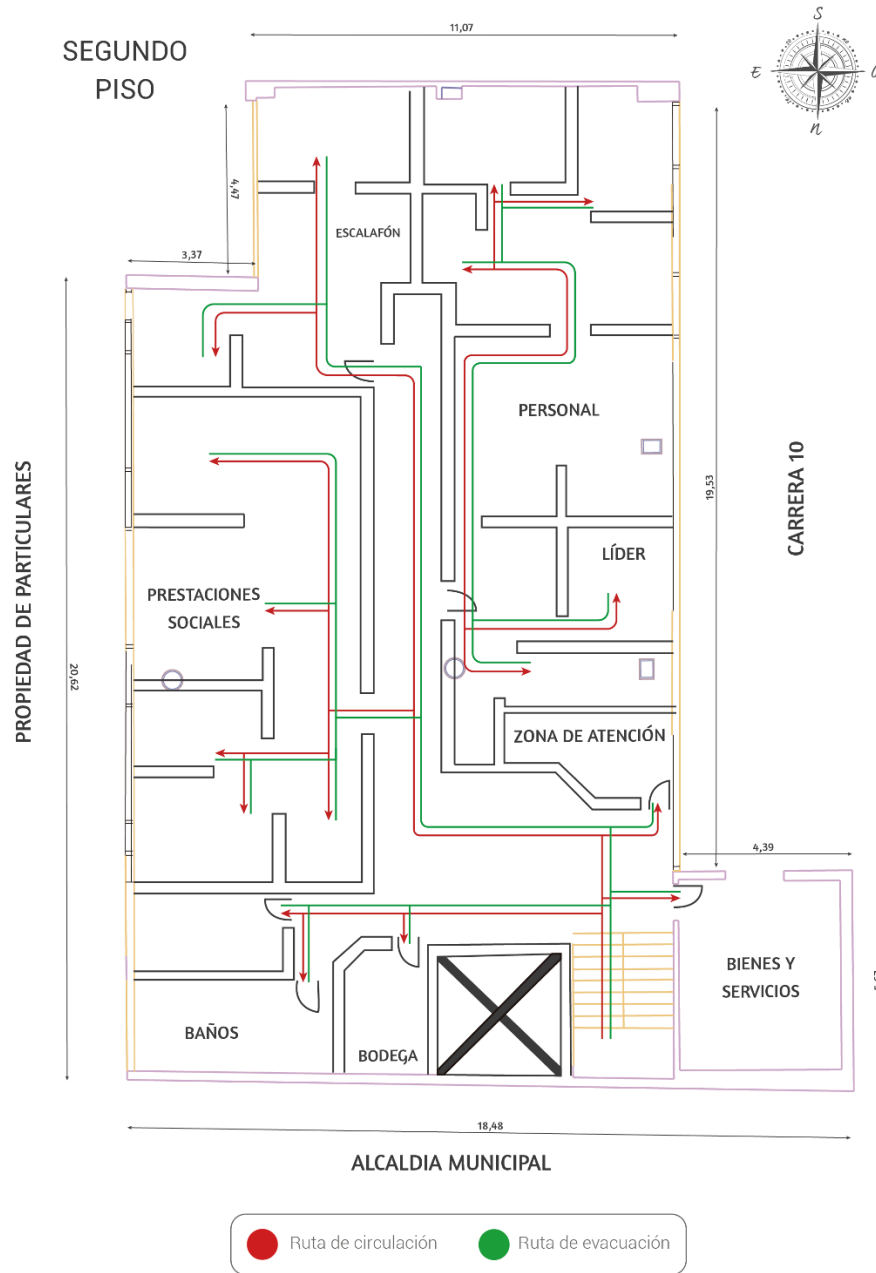
*Ilustración 22 Ruta de circulación y evacuación Mezanine*



El Mezanine está compuesto por cinco dependencias, entre las que destacamos el despacho del secretario de educación; el cual cuenta con dos escaleras que pueden ayudar a agilizar la evacuación en caso de emergencia.



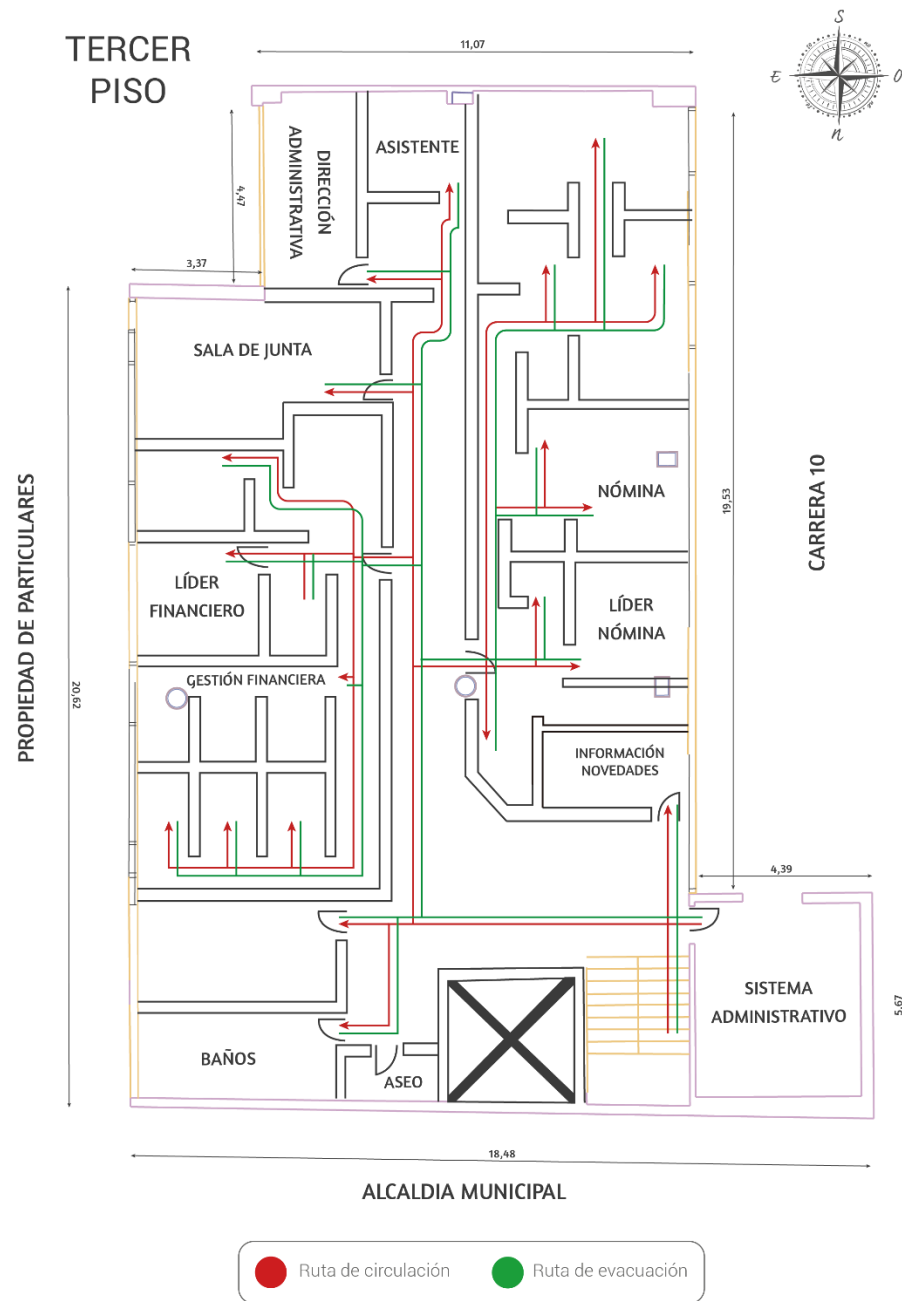
Ilustración 24 Ruta de circulación y evacuación segundo piso



El segundo piso está compuesto por cinco dependencias, al interior de las dependencias los espacios de circulación son muy reducidos por la cantidad de cubículos que hay, solo en el hall principal la distancia es la adecuada para que

dos personas puedan caminar sin chocarse, lo que ayudaría en una posible evacuación.

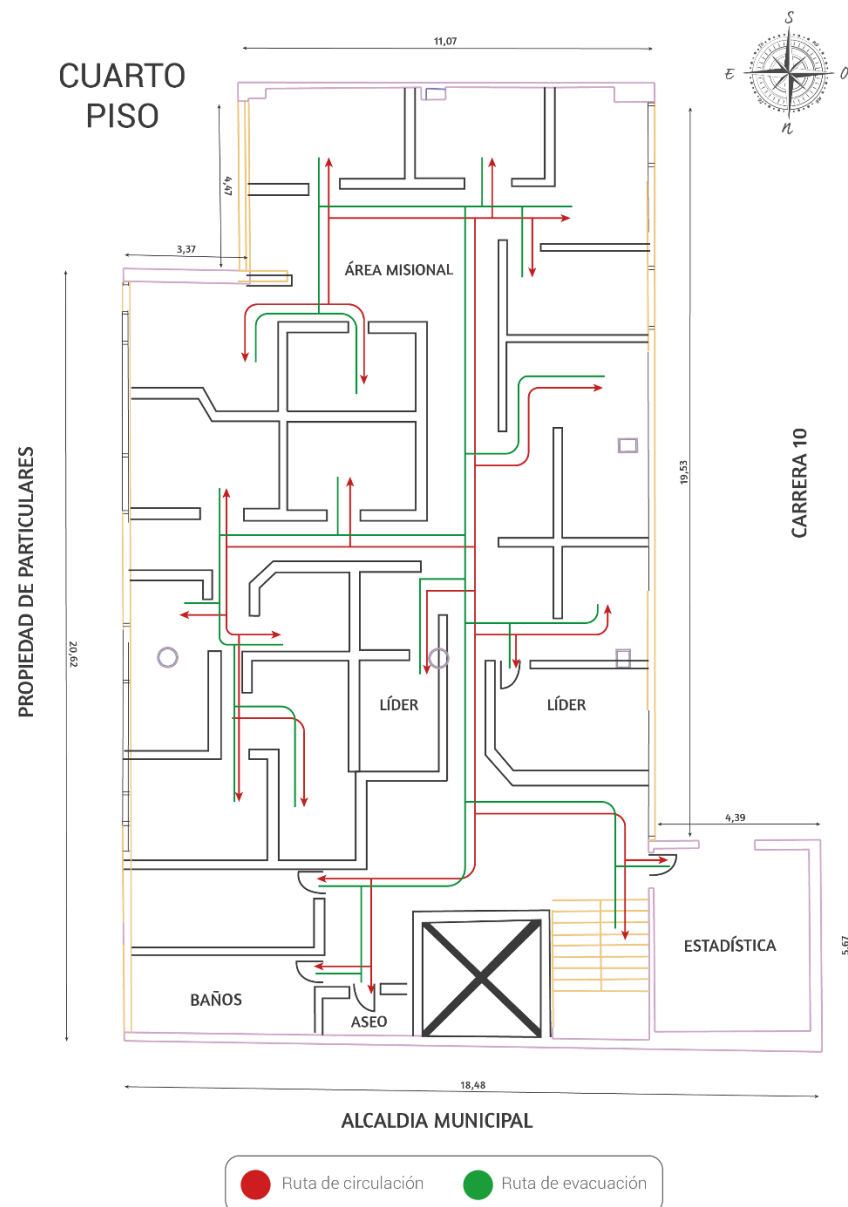
Ilustración 25 Ruta de circulación y evacuación tercer piso



El tercer piso está compuesto por cuatro dependencias, al interior de las dependencias los espacios de circulación son muy reducidos por la cantidad de cubículos que hay, solo en el hall principal la distancia es la adecuada para que

dos personas puedan caminar sin chocarse, lo que ayudaría en una posible evacuación.

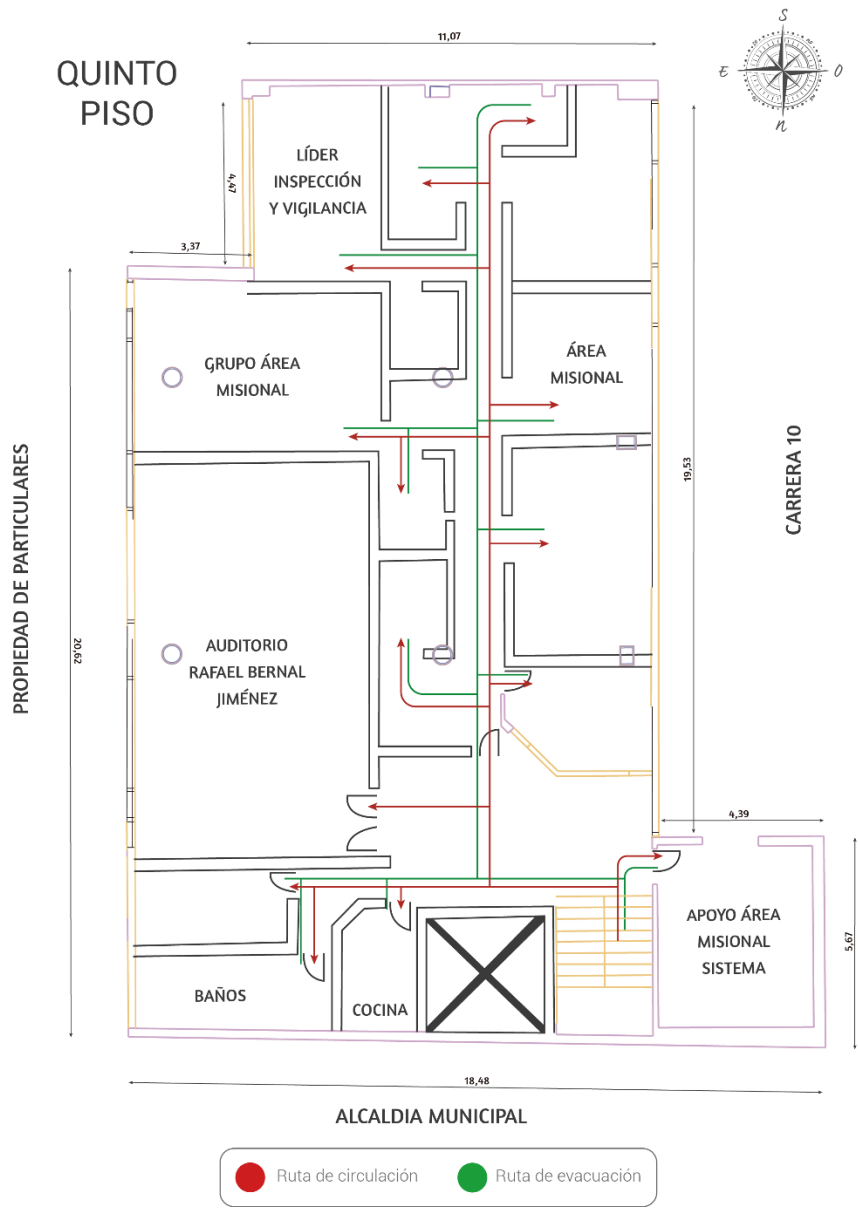
*Ilustración 26 Ruta de evacuación y circulación cuarto piso*



El cuarto piso está compuesto por tres dependencias, al interior de las dependencias los espacios de circulación son muy reducidos por la cantidad de

cubículos que hay, solo en el hall principal la distancia es la adecuada para que dos personas puedan caminar sin chocarse, lo que ayudaría en una posible evacuación.

Ilustración 27 Ruta de circulación y evacuación quinto piso





El quinto piso está compuesto por dos dependencias y un auditorio, el número de cubículos es reducido en comparación con los pisos anteriores, por lo que el espacio de circulación es mayor y permitiría una evacuación más rápida.

#### **4.2.7 Normatividad**

##### **4.2.7.1 NTC 4144 – Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, espacios urbanos y rurales. Señalización**

Esta norma especifica las características que deben tener las señales ubicadas en los edificios y en los espacios urbanos y rurales, utilizados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporcione información, asistencia, orientación y comunicación.

#### **Tipos de señales**

Las señales se pueden clasificar en función de su objetivo o del destinatario

#### **Clasificación de acuerdo con el objetivo**

De acuerdo con el objetivo de las señales, éstas se pueden clasificar en: orientadoras, direccionales y funcionales.

#### **Orientadoras**

Las señales de orientación (ejemplo: croquis, planos, modelos) deben ser localizadas en lugar accesible, de tal manera que pueda ser examinadas tranquilamente y si es posible confortablemente.

#### **Direccionales**

Las señales direccionales deben constituir una secuencia lógica desde el punto de partida hasta los diferentes puntos de destino.

#### **Funcionales**

Las señales funcionales deben brindar una explicación clara de las funciones a las que hacen referencia (ejemplo: estacionamientos, servicios higiénicos, ascensores, etc.)

#### **Clasificación en función del destinatario**

Existen distintos tipos de señales en función del destinatario: visuales, táctiles, audibles. En el caso de símbolos para discapacitados se debe utilizar siempre, los indicados en las NTC correspondientes.

### **Visuales**

Las señalizaciones visuales deberán estar claramente definidas en su forma, color y grafismo.

Deberán estar bien iluminadas o ser luminosas.

Deberán destacarse por contraste.

Las superficies no deben causar reflejos que dificulten la lectura del texto o la identificación del pictograma.

Se deberá evitar la interferencia de materiales reflectivos en la lectura de la señalización.

Se deberá diferenciar el texto principal de la leyenda secundaria.

Para palabras cortas pueden usarse letras mayúsculas. Para las palabras largas es preferible el uso de letras minúsculas

Las abreviaturas y las palabras muy largas son difíciles de entender y deben ser evitadas.

Las palabras no deben ubicarse muy juntas y deben estar separadas por espacios adecuados que faciliten su comprensión.

### **Táctiles**

Las señales táctiles deberán realizarse en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables por el elemento que la deba detectar, dedos, pies o bastón.

### **Audibles**

Las señales audibles deberán ser emitidas de manera distinguible e interpretable.

Se deberá prestar especial atención a los niveles de sonido máximos de estas señales con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes.

### **Ubicación**

Las señalizaciones visuales ubicadas en las paredes, deberán estar a alturas comprendidas entre 140 cm y 170 cm.

Los emisores de señales visuales y audibles que se coloquen suspendidos, deberán estar a una altura superior a 210 cm.

Las señales táctiles que indiquen la proximidad de un desnivel, deberán realizarse mediante un cambio de textura en el pavimento en todo el ancho del desnivel o del recorrido.

En el exterior de los edificios públicos, debe existir el símbolo de accesibilidad correspondiente que indique que el edificio es accesible o franqueable.

### **Dimensiones**

Las letras deberán tener dimensiones superiores a 10 cm para las señalizaciones ubicadas en los espacios urbanos y superiores a 1,5 cm para las señalizaciones ubicadas en los edificios.

Para las personas con discapacidad visual, se recomienda el empleo de letras de 1,5 cm a 4,0 de altura y 0,1 cm de relieve

Las señalizaciones mediante cambio de textura en los pavimentos deberán tener una longitud superior a 60 cm.

### **Materiales**

Las señales deben ser fabricadas con materiales resistentes a las condiciones a las que se verán sometidas y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

### **Requisitos particulares**

#### **Señales de alarma**

Las señales de alarma cumplirán los siguientes requisitos.

Deberán estar diseñadas y localizadas de manera que sean fácil y destacadamente perceptibles en forma visual y auditiva simultáneamente.

Las señales de alarma audibles deberán producir un nivel de sonido que exceda el nivel prevaleciente en por lo menos 15db y no deberá sobrepasar los 120 db.

Las señales de forma luminosa deberán ser intermitentes, en colores que contrasten con el fondo.

#### 4.2.7.2 Seguridad e Higiene del Trabajo –Técnicas de prevención de riesgos laborales

##### Señalización de seguridad

- **Señal de prohibición:** Señal que prohíbe un comportamiento que pueda provocar peligro.
- **Señal de advertencia:** Señal que advierte de un peligro o riesgo.
- **Señal de obligación:** Señal que obliga a un comportamiento determinado.
- **Señal de salvamento o de socorro:** Señal que proporciona indicaciones relativas a las salidas de socorro o a los primeros auxilios o a los dispositivos de salvamento.
- **Señal indicativa:** Señal que proporciona otras informaciones distintas a las descritas.
- **Señal en forma de panel:** Señal que, por la combinación de una forma geométrica, de colores y de un símbolo o pictograma, proporciona una determinada información, cuya visibilidad está asegurada por una iluminación de suficiente intensidad.
- **Señal adicional:** Señal utilizada junto a otra señal en forma de panel y que facilita informaciones complementarias.
- **Señal luminosa:** Señal emitida por medio de un dispositivo formado por materiales transparentes o translucidos, iluminados desde atrás o desde el interior, de tal manera que aparezca por sí misma como una superficie luminosa.
- **Señal acústica:** Señal sonora codificada, emitida y difundida por medio de un dispositivo ad hoc, sin intervención de voz humana

## **Señalización en forma de panel**

Este tipo de señalización es el más generalizado en los centros de trabajo.

### **Tipos de señales**

- Prohibición
- Advertencia
- Obligación
- Información (salvamento e indicativa)
- Adicional

Se pueden incluir en este tipo de señalización la utilización del color en la señalización de obstáculos y lugares peligrosos y el marcado de vías de circulación.

**Señalización de obstáculos y lugares peligrosos:** Señalización indicativa de riesgos permanentes (salientes de máquinas en movimiento, pilares, huecos, muelles de carga, etc.), constituida por bandas alternadas de igual anchura oblicuas inclinadas 45°, de colores negro y amarillo, pudiéndose utilizar también los colores blanco y rojo.

**Marcado de vías de circulación:** Se realiza con colores blanco o amarillo, teniendo en cuenta el color del suelo y las distancias de seguridad requeridas.

## Colores de seguridad

Tabla 20 Colores de seguridad: Significado y aplicaciones

Color de seguridad	Significado	Aplicación
Rojo	Parada	Señales de parada
	Prohibición	Señales de prohibición
		Dispositivos de desconexión de urgencia.
	Este color se utilizará para designar a los equipos de lucha contra incendios.	
Amarillo	Atención.	Señalización de riesgos.
	Peligro.	Señalización de umbrales, pasajes peligrosos, obstáculos.
Verde	Situación de seguridad.	Señalización de pasillos y salidas de socorro.
	Primeros auxilios,	Puesto de primeros auxilios y salvamento.
Azul	Señales de obligación.	Obligación de llevar equipos de protección personal.
	Indicaciones.	Emplazamiento de teléfono, talleres, etc.



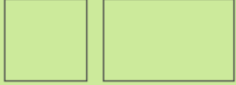
Fuente: Seguridad e Higiene del Trabajo – José María Cortés Díaz

Tabla 21 Combinación entre colores de seguridad, de contraste y de los símbolos

Color de seguridad	Color de contraste	Color de los símbolos
Rojo	Blanco	Negro
Amarillo	Negro	Negro
Verde	Blanco	Blanco
Azul	Blanco	Blanco

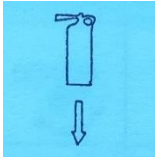

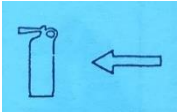

Fuente: Seguridad e Higiene del Trabajo – José María Cortés Díaz

Tabla 22 Combinación de formas geométricas y colores de seguridad

Color de seguridad	Formas geométricas		
			
Rojo	Prohibición	—	Materiales de lucha contra incendios
Azul	—	Atención, peligro	—
Amarillo	—	—	Zona de seguridad Salida de socorro Primeros auxilios
Verde	Obligación	—	Información o instrucción

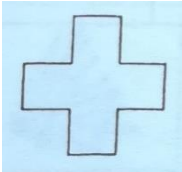

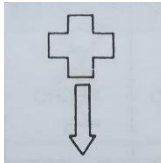
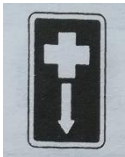
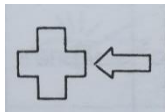
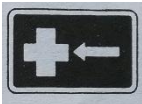
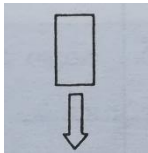
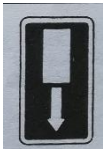
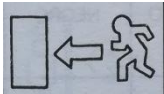
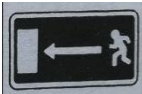
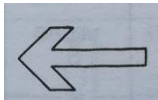

Fuente: Seguridad e Higiene del Trabajo – José María Cortés Díaz

Tabla 20 Señalización de equipos contra incendios

Señales de equipos contra incendios					
Significado de la señal	Símbolo	Del símbolo	Colores De seguridad	De contraste	Señal de seguridad
Localización de equipo contra incendios		Blanco	Rojo	Blanco	
Dirección hacia equipo contra incendios		Blanco	Rojo	Blanco	

Fuente: Seguridad e Higiene del Trabajo – José María Cortés Díaz

Tabla 21 Señales de avistamiento

Señales de salvamento					
Significado de la señal	Símbolo	Del símbolo	Colores De seguridad	Del contraste	Señal de seguridad
Equipo de primeros auxilios		Blanco	Verde	Blanco	
Localización de primeros auxilios		Blanco	Verde	Blanco	
Dirección hacia primeros auxilios		Blanco	Verde	Blanco	
Localización salida de socorro		Blanco	Verde	Blanco	
Dirección hacia salida de socorro		Blanco	Verde	Blanco	
Dirección de socorro		Blanco	Verde	Blanco	

Fuente: Seguridad e Higiene del Trabajo – José María Cortés Díaz



#### **4.2.7.3 NTC 6047 – Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos**

##### **De fácil comprensión:**

Las señales se deben entender fácilmente. Se deben diseñar de manera que seas sencillas y fáciles de interpretar. El mensaje no debe ser ambiguo.

Se deben escoger oraciones cortas y palabras sencillas. Las abreviatura y palabras muy largas son difíciles de comprender y se deben evitar.

##### **Principio de los dos sentidos**

Se deben brindar medidas de soporte de información y señalización de ubicación en un formato que sea accesible a personas con discapacidad sensorial:

- Información audible/táctil para personas con discapacidad visual e
- Información visual para personas con discapacidad auditiva

##### **Niveles de información**

La información debería ser clara, concisa, exacta y oportuna. La claridad de la información se puede definir como información que es legible y de fácil comprensión. Por tanto, la claridad de la información presupone que las personas están en capacidad de distinguir entre los diferentes tipos de información que reciben.

La información se puede dividir en tres niveles:

- Nivel 1: información de seguridad
- Nivel 2: información general
- Nivel 3: información de anuncios

Es importante diferenciar estos tres niveles de información

##### **Tipografía de señales**

##### **Fuente y tamaño de las letras**

Las fuentes deben ser de fácil lectura, La fuente debe sans serif, similar a la helvética o arial media.

La altura de las letras depende de la distancia de lectura. Se prefiere una altura de letras entre 20 mm y 30 mm por cada metro de distancia de observación. La altura de las letras no debe ser inferior a 15 mm.

Se recomienda que los mensajes de palabras individuales o grupos de palabras comiencen con mayúscula y continúen con minúscula. No se recomienda el uso de mayúsculas sostenida, por ser de difícil lectura.

Las señales con una sola palabra se pueden justificar en el centro.

## **4.3 Fase Propositiva**

### **4.3.1 Señalización**

El manual de identidad corporativa fue elaborado en tres fases.

#### **4.3.1.1 Interpretación de la información**

Realizadas las entrevistas a los diferentes tipos de usuarios y tabulada la información se procedió a establecer requerimientos de diseño teniendo en cuenta lo que pensaban los usuarios, las condiciones ambientales y el lugar en el cual que estarían expuestas las señales.

##### **Requerimientos de diseño**

##### **Requerimientos de uso:**

Debe poseer aristas redondeadas

La señalización de las dependencias debe poder leerse a la distancia de 1m.

##### **Requerimientos de función**

La señalización debe poder cambiarse en caso de daños.

El material escogido no debe generar destellos al entrar al contacto con la luz.

##### **Requerimientos estructurales**

El modo de sujeción debe ser por medio de distanciadores de 1 cm de diámetro.

##### **Requerimientos técnico – productivos**

El material escogido debe ser liviano

##### **Requerimientos legales**

Debe tener en cuenta las normas NTC 4144 y NTC 6047

#### **4.3.1.2 Diseño**

Se elaboraron dos propuestas de imagen corporativa, donde se escogió una que representaba el quehacer de la Secretaría, según las funciones que tienen

establecidas y los resultados de las entrevistas; además que manejaba la forma en que el gobierno de Boyacá se ha caracterizado por defender la educación; a partir de la imagen corporativa surge su aplicación en señalización de pisos, dependencias y guía de circulación.

#### **4.3.1.3 Retroalimentación**

Se desarrollaron diferentes reuniones con la Asesora de Comunicaciones y Protocolo de la Gobernación de Boyacá, donde se realizaba un proceso de retroalimentación del diseño de toda la señalización. (Actas de retroalimentación

ver

Anexo

5

#### 4.3.2 Aviso exterior



**Medidas:** 2 m x 1,75 m

**Material:** Aluminio con pátina

**Sujeción:** Adosado a la pared con tornillos

### 4.3.3 Señales orientadoras



Modelado: La autora

**Medidas:** 0,7 m x 1,9 m

**Material:** Poliestireno

**Sujeción:** Base en poliestireno sin fijar al suelo

#### 4.3.4 Simulación aplicación imagen corporativa

*Ilustración 28 Simulación imagen corporativa aplicada en la señalización*

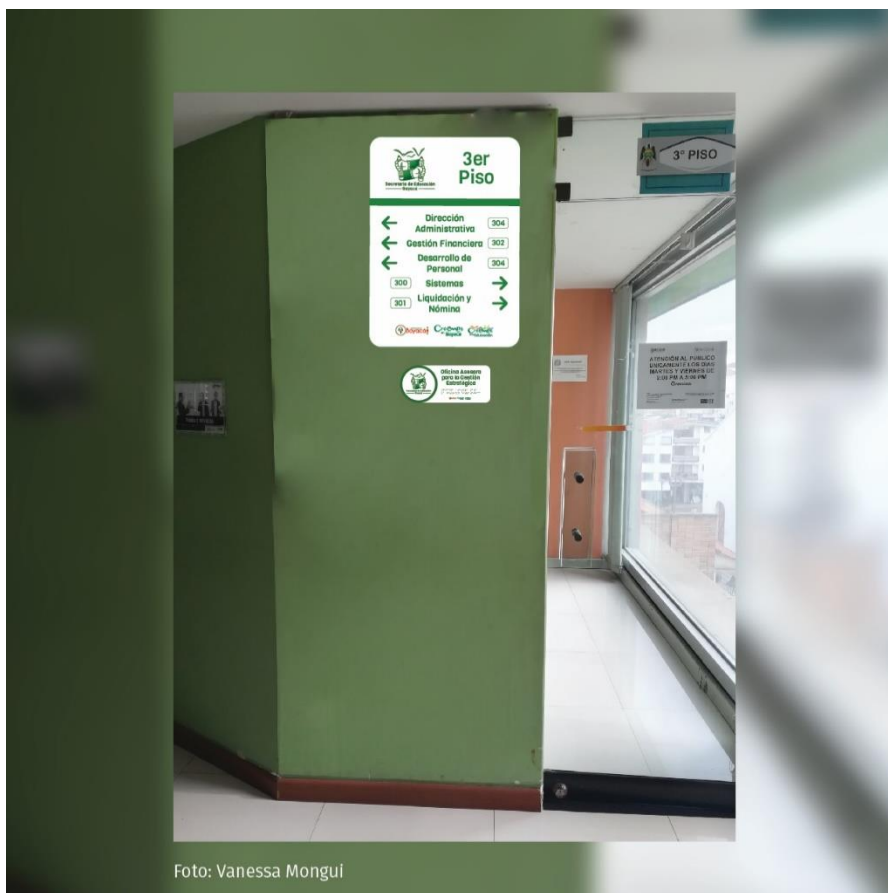


Foto: Vanessa Mongui

Para mayor ilustración sobre la propuesta de diseño ver el Manual de identidad corporativa.

#### **4.4 Variables de investigación**

**Variable dependiente:** Tiempo de ubicación del sitio deseado

**Variable independiente:** Percepción de la señalización

**Variable interviniente:** Cantidad de personas en la Secretaria de Educación



## 5 Cronograma y presupuesto

### 5.1 Cronograma (Meses)

Tabla 23 Cronograma

Fases	Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Fase 1 Exploratoria</b> <b>Objetivo 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto-diarios y videos-diarios</li> <li>- Revisión de la literatura</li> <li>- Búsquedas en internet</li> <li>- Seguimientos</li> </ul>												
<b>Fase 2 Descriptiva</b> <b>Objetivo 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foto-diarios y videos-diarios.</li> <li>- Entrevistas.</li> <li>- Búsqueda de información en la entidad.</li> </ul>												
<b>Fase 2 Descriptiva</b> <b>Objetivo 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de las rutas.</li> <li>- Determinación de los elementos representativos</li> <li>- Diseño de la señalización de acuerdo al espacio</li> </ul>												
<b>Fase 3 Propositiva</b> <b>Objetivo 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elección de materiales y acabados</li> <li>- Modelado de bocetos</li> <li>- Crear el guion para la prueba piloto.</li> <li>- Determinar el tiempo de éxito o fracaso.</li> </ul>												
<b>Fase 3 Propositiva</b> <b>Objetivo 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar el perfil de los participantes.</li> <li>- Escoger participantes.</li> <li>- Elaboración prueba piloto.</li> <li>- Análisis de resultados.</li> </ul>												
	<b>Informe final</b>												

## 6 Presupuesto

Tabla 24 Presupuesto general

PRESUPUESTO GENERAL	
Concepto	Valor
Actividades de diseño	\$500.000
Materiales y suministros	\$69.000
Impresos y publicaciones	\$200.000
Comunicaciones y transporte	\$456.000
<b>Total</b>	<b>\$1.225.000</b>

Fuente: Construida por Vanessa Mongui

Tabla 25 Descripción Software

DESCRIPCIÓN DISEÑO				
CONCEPTO	JUSTIFICACIÓN			
				TOTAL (Miles \$)
Actividades de diseño	Diseño del sistema de orientación espacial wayfinding	-		\$500.000

Fuente: Construida por la autora

Tabla 26 Descripción de Materiales y Suministros

DESCRIPCIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales	Justificación	Cantidad	Valor
Resma de papel carta	Impresión de informe Encuestas	4	\$54.000
Elementos de escritorio	Lápices, esferos	10	\$15.000
	<b>TOTAL</b>		<b>\$69.000</b>

Fuente: Construida por la autora

*Tabla 27 Descripción de Impresos y Publicaciones*

<b>DESCRIPCIÓN DE IMPRESOS Y PUBLICACIONES</b>			
<b>Ítem</b>		<b>Justificación</b>	<b>Valor</b>
Impresión de anteproyecto e informes finales		Documento	\$100.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$100.000</b>

Fuente: Construida por la autora

*Tabla 28 Descripción de Comunicaciones y Transporte*

<b>DESCRIPCIÓN COMUNICACIONES Y TRANSPORTE</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Valor</b>
Desplazamiento de Tunja a Duitama	24	\$9.500	\$228.000
Desplazamiento de Duitama a Tunja	24	\$9.500	\$228.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$456.000</b>

Fuente: Construida por la autora

## **7 Conclusiones**

- Se identificó la imagen corporativa y el sistema de orientación que ha manejado la Secretaría de Educación, donde se observó que la señalización actual y el logo no representa el quehacer de la entidad, puesto que se usan imágenes de uso genérico, es decir, su uso no es específico para la Secretaría.
- Los usuarios que acceden a la Secretaría de Educación comprenden en mayor medida el ciclo de vida de la adultez, debido a que son quienes se encuentran o han culminado la etapa laboral relacionada con temas educativos, razón por la cual tienen un contacto directo con la Secretaría de Educación.
- Se reconocen las rutas de circulación y evacuación que los usuarios tienen en cuenta al desplazarse dentro de las instalaciones de la Secretaría, donde se evidencia que las personas realizan el desplazamiento por inercia sin percatarse de los avisos que indican las salidas de emergencia, ya que, los elementos existentes no están ubicados a la altura indicada en la NTC 4144 y no cuenta con los colores establecidos según la NTC 1461.
- El diseño del sistema de orientación espacial – wayfinding tiene en cuenta la percepción que tienen los usuarios del quehacer de la Secretaría y aspectos relacionados a la normativa, lo que brinda un resultado acorde a las necesidades identificadas.

## **8 Recomendaciones**

- Se recomienda utilizar el método wayfinding, ya que se tienen en cuenta diferentes variables que afectan de forma directa al diseño del sistema de orientación espacial.
- En el desarrollo de las entrevistas se debe aprender a interesar a los usuarios en el tema de estudio para que de esta manera deseen participar y así lograr respuestas con total sinceridad.
- Las competencias comunicativas son realmente importantes al momento de realizar una práctica con proyección social o empresarial, ya que la forma de expresarse y la actitud con que se tomen las actividades propuestas facilitaran el buen desarrollo del proyecto.

## 9 Bibliografía

### Biblioteca especializada

- Gobernación de Boyacá. Archivo general del departamento “Jorge Palacios Preciado”. Código 1.30.3.48-3. Sección: Secretaría General. Subsección: Dirección Servicios Administrativos. Serie Documental: Expedientes. Subserie: Expedientes de bienes inmuebles.
- Gobernación de Boyacá. Perfil Educativo. 2016
- Asamblea de Boyacá. Ordenanza Número 007 de 2016.
- Banco de la República – Sucursal Cartagena. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional
- Departamento de Boyacá Gobernación. Decreto 222 del 2017
- Gobernación de Boyacá. Manual de identidad corporativa. (2016-2019)
- COSTA Joan. Señalética corporativa. 2007.
- TAMAYO Mario. El proceso de la investigación científica. Quinta edición. Editorial Limusa. 2013.
- Demetrio E. Brisset Martín. Acerca de la fotografía etnográfica.
- Lafuente Ibáñez, Carmen; Marín Egoscóabal, Ainho. Revista Escuela de Administración de Negocios. Bogotá. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: fases, fuentes y selección de técnicas.
- Ana Mercedes Colmenares E. Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación, Vol. 3, No. 1, 102-115 ISSN: 2215-8421. Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción.
- Tamara Otzen<sup>1,2,3</sup> & Carlos Manterola. (Chile). 2017. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.
- Murray R. Spiegel, Larry J. Stephens. 4ta edición. México. Estadística.

## **Normativa**

- Gobierno de España, 2003. Ley 51/2003. Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad (LIONDAU).
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Compendio Accesibilidad al medio físico. NTC 4144. ICONTEC. 2006
- José María Cortés Días. 9ª Edición. Madrid. (2007). Seguridad e higiene del trabajo. Técnica de prevención de Riesgos Laborales.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos. NTC 6047. ICONTEC. 2013

## **Páginas web**

- Universidad de Londres. Diseño de Sistemas de Señalización y Señalética. Recuperado de:  
[https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica\\_universidadlondres.pdf](https://taller5a.files.wordpress.com/2010/02/senaletica_universidadlondres.pdf)
- Rocío Navarrete Carrascosa. 2º Técnico Superior en Gráfica Publicitaria. Recuperado de: <https://gasparbecerra.files.wordpress.com/2008/11/imagen-corporativa2.pdf>
- Sura. Andrés Restrepo Vanegas. El abecé de las señales de tránsito. Recuperado de: <https://www.sura.com/blogs/autos/senales-transito-abc.aspx>
- Di-conexiones. URBINA Ignacio. Orientación espacial: productos y espacios-territorios
- ONETO Fernando y DÍAZ Victoria. Usabilidad. Productos para las necesidades de los usuarios. 2014.

## Anexos

### Anexo 1. Modelo entrevista prueba piloto usuarios permanentes

**Objetivo:** Identificar los usuarios que atiende y trabajan en la Secretaría de Educación de Boyacá y elementos representativos de la entidad.

Los datos personales serán tratados, es decir, recolectados, almacenados, procesados, usados, actualizados, suprimidos, transmitidos y/o transferidos con fines investigativos y académicos.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

<b>A Orientación y circulación Secretaría de Educación</b>															
<p>A1 ¿En cuál dependencia trabaja? (Única respuesta)</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">SAC _____</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Bienes y servicios _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Historias laborales _____</td> <td style="padding: 2px;">Gestión de carrera _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Gestión de personal _____</td> <td style="padding: 2px;">Financiera _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Prestaciones sociales _____</td> <td style="padding: 2px;">Liquidación y nómina _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Desarrollo de personal _____</td> <td style="padding: 2px;">Calidad educativa _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Inspección y vigilancia _____</td> <td style="padding: 2px;">Cobertura y ruralidad _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Gestión organizacional para la atención al ciudadano _____</td> </tr> </table>	SAC _____	Bienes y servicios _____	Historias laborales _____	Gestión de carrera _____	Gestión de personal _____	Financiera _____	Prestaciones sociales _____	Liquidación y nómina _____	Desarrollo de personal _____	Calidad educativa _____	Inspección y vigilancia _____	Cobertura y ruralidad _____	Gestión organizacional para la atención al ciudadano _____	
SAC _____	Bienes y servicios _____														
Historias laborales _____	Gestión de carrera _____														
Gestión de personal _____	Financiera _____														
Prestaciones sociales _____	Liquidación y nómina _____														
Desarrollo de personal _____	Calidad educativa _____														
Inspección y vigilancia _____	Cobertura y ruralidad _____														
Gestión organizacional para la atención al ciudadano _____															
<p>A2 ¿Cómo se orienta físicamente para acceder a las otras dependencias?</p>															
<p>A3 ¿Las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa se logran identificar fácilmente?</p>	<p>Sí ____ No ____</p> <p>¿Por qué?</p>														
<p>A4 ¿Hace uso de los elementos que identifican los diferentes espacios para orientarse dentro de las instalaciones?</p>	<p>Rutas de evacuación y circulación ____ (Pasar a Sección B)</p> <p>Imagen corporativa ____ (Pasar a Sección B)</p> <p>Otra ____ (Pregunta A5)</p> <p>No ____ (Pregunta A5)</p>														



A5 ¿La actual imagen corporativa de la dependencia a la cual pertenece representa las funciones de la misma?	Sí ___ No ___ ¿Por qué?
A6 ¿Cuál es la función de la dependencia a la cual pertenece?	

<b>B. Secretaría de Educación</b>	
B1 ¿Qué elementos considera que identifican a la Secretaría?	
B2 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?	
B3 ¿Qué elementos considera que identifican la dependencia a la cual pertenece?	

<b>C. Información personal</b>	
C1 Nombre (código)	
C2 Municipio residencia	
C3 Ocupación	
C4 Tipo de usuario	Usuario permanente

## Anexo 2. Modelo entrevista prueba piloto usuarios frecuentes y eventuales

**Objetivo:** Identificar los usuarios que atiende la Secretaría de Educación de Boyacá y elementos representativos de la entidad.

Los datos personales serán tratados, es decir, recolectados, almacenados, procesados, usados, actualizados, suprimidos, transmitidos y/o transferidos con fines investigativos y académicos.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

A Orientación y circulación Secretaría de Educación															
A1 ¿Utiliza los servicios de la Secretaría de Educación?	Sí ____ No ____ (Pasar a Sección C)														
A2 ¿De los servicios ofrecidos a cuál o cuáles accede? (Múltiple respuesta)	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>SAC ____</td> <td>Bienes y servicios ____</td> </tr> <tr> <td>Historias laborales ____</td> <td>Gestión de carrera ____</td> </tr> <tr> <td>Gestión de personal ____</td> <td>Financiera ____</td> </tr> <tr> <td>Prestaciones sociales ____</td> <td>Liquidación y nómina ____</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de personal ____</td> <td>Calidad educativa ____</td> </tr> <tr> <td>Inspección y vigilancia ____</td> <td>Cobertura y ruralidad ____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Gestión organizacional para la atención al ciudadano ____</td> </tr> </tbody> </table>	SAC ____	Bienes y servicios ____	Historias laborales ____	Gestión de carrera ____	Gestión de personal ____	Financiera ____	Prestaciones sociales ____	Liquidación y nómina ____	Desarrollo de personal ____	Calidad educativa ____	Inspección y vigilancia ____	Cobertura y ruralidad ____	Gestión organizacional para la atención al ciudadano ____	
SAC ____	Bienes y servicios ____														
Historias laborales ____	Gestión de carrera ____														
Gestión de personal ____	Financiera ____														
Prestaciones sociales ____	Liquidación y nómina ____														
Desarrollo de personal ____	Calidad educativa ____														
Inspección y vigilancia ____	Cobertura y ruralidad ____														
Gestión organizacional para la atención al ciudadano ____															
A3 ¿Cómo se orienta para acceder a los servicios?															
A3 ¿Las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa se logran identificar fácilmente?	Sí ____ No ____ ¿Por qué?														
A4 ¿Hace uso de los elementos que identifican los diferentes espacios	Rutas de evacuación y circulación ____ (Pasar a Sección B) Imagen corporativa ____ (Pasar a Sección B) Otra ____ (Pregunta A5)														

para orientarse dentro de las instalaciones?	No _____ (Pregunta A5)
--	------------------------

<b>B. Secretaría de Educación</b>	
B1 ¿Qué elementos considera que identifican a la Secretaría?	
B3 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?	

<b>D. Información personal</b>	
C1 Nombre (código)	
C2 Municipio residencia	
C3 Ocupación	
C4 Tipo de usuario	Usuario frecuente ____ Usuario eventual ____

### Anexo 3. Modelo entrevista usuarios permanentes

**Objetivo:** Identificar los usuarios que atiende y trabajan en la Secretaría de Educación de Boyacá y elementos representativos de la entidad.

Los datos personales serán tratados, es decir, recolectados, almacenados, procesados, usados, actualizados, suprimidos, transmitidos y/o transferidos con fines investigativos y académicos.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

<b>A Orientación y circulación Secretaría de Educación</b>															
A1 ¿De cuál dependencia forma parte? (Única respuesta)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">SAC _____</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Bienes y servicios _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Historias laborales _____</td> <td style="padding: 2px;">Gestión de carrera _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Gestión de personal _____</td> <td style="padding: 2px;">Financiera _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Prestaciones sociales _____</td> <td style="padding: 2px;">Liquidación y nómina _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Desarrollo de personal _____</td> <td style="padding: 2px;">Calidad educativa _____</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Inspección y vigilancia _____</td> <td style="padding: 2px;">Cobertura y ruralidad _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">Gestión organizacional para la atención al ciudadano _____</td> </tr> </table>	SAC _____	Bienes y servicios _____	Historias laborales _____	Gestión de carrera _____	Gestión de personal _____	Financiera _____	Prestaciones sociales _____	Liquidación y nómina _____	Desarrollo de personal _____	Calidad educativa _____	Inspección y vigilancia _____	Cobertura y ruralidad _____	Gestión organizacional para la atención al ciudadano _____	
SAC _____	Bienes y servicios _____														
Historias laborales _____	Gestión de carrera _____														
Gestión de personal _____	Financiera _____														
Prestaciones sociales _____	Liquidación y nómina _____														
Desarrollo de personal _____	Calidad educativa _____														
Inspección y vigilancia _____	Cobertura y ruralidad _____														
Gestión organizacional para la atención al ciudadano _____															
A2 ¿Cómo se orienta físicamente para acceder a las otras dependencias?															
A3 ¿Las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa se logran identificar fácilmente?	Sí ____ No ____ ¿Por qué?														
A4 ¿Hace uso de los elementos que identifican los diferentes espacios para orientarse dentro de las instalaciones?	Rutas de evacuación y circulación ____ (Pasar a Sección B) Imagen corporativa ____ (Pasar a Sección B) Otra ____ (Pregunta A5) No ____ (Pregunta A5)														
A5 ¿El actual logo de la	Sí ____ No ____														

dependencia a la cual pertenece representa las funciones de la misma?	¿Por qué?
A6 ¿Cuál es la función de la dependencia a la cual pertenece?	

<b>B. Secretaría de Educación</b>	
B1 ¿Qué elementos o aspectos considera que identifican a la Secretaría?	
B2 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?	

<b>E. Información personal</b>	
C1 Nombre (código)	
C4 Tipo de usuario	Usuario permanente

#### Anexo 4. Modelo entrevista usuarios frecuentes y eventuales

**Objetivo:** Identificar los usuarios que atiende la Secretaría de Educación de Boyacá y elementos representativos de la entidad.

Los datos personales serán tratados, es decir, recolectados, almacenados, procesados, usados, actualizados, suprimidos, transmitidos y/o transferidos con fines investigativos y académicos.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

<b>1. Orientación y circulación Secretaría de Educación</b>																																	
1.1 ¿Utiliza los servicios de la Secretaría de Educación?	Sí ___ No ___																																
Si su anterior respuesta fue No, diríjase a la sección 3. Información personal																																	
1.2 ¿De estos servicios a cuál accede? (Múltiple respuesta)	<table border="1"> <tr> <td>SAC</td> <td>___</td> <td>Bienes y servicios</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td>Historias laborales</td> <td>___</td> <td>Gestión de carrera</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td>Gestión de personal</td> <td>___</td> <td>Financiera</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td>Prestaciones sociales</td> <td>___</td> <td>Liquidación y nómina</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo de personal</td> <td>___</td> <td>Calidad educativa</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td>Inspección y vigilancia</td> <td>___</td> <td>Cobertura y ruralidad</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td>Planeación</td> <td>___</td> <td>Despacho</td> <td>___</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Gestión organización para la atención al ciudadano</td> <td colspan="2">___</td> </tr> </table>	SAC	___	Bienes y servicios	___	Historias laborales	___	Gestión de carrera	___	Gestión de personal	___	Financiera	___	Prestaciones sociales	___	Liquidación y nómina	___	Desarrollo de personal	___	Calidad educativa	___	Inspección y vigilancia	___	Cobertura y ruralidad	___	Planeación	___	Despacho	___	Gestión organización para la atención al ciudadano		___	
SAC	___	Bienes y servicios	___																														
Historias laborales	___	Gestión de carrera	___																														
Gestión de personal	___	Financiera	___																														
Prestaciones sociales	___	Liquidación y nómina	___																														
Desarrollo de personal	___	Calidad educativa	___																														
Inspección y vigilancia	___	Cobertura y ruralidad	___																														
Planeación	___	Despacho	___																														
Gestión organización para la atención al ciudadano		___																															
1.3 ¿Dentro de la entidad puede identificar fácilmente las rutas de evacuación y circulación y la imagen corporativa?	<p>Sí ___ No ___</p> <p>¿Por qué?</p>																																
1.4 ¿Hace uso de los elementos que identifican los diferentes espacios para orientarse dentro de las instalaciones?	<p>Rutas de evacuación ___</p> <p>Imagen corporativa ___</p>																																

En caso de que su anterior respuesta sea No, responder la pregunta 1.5	
1.5 ¿Cómo se orienta dentro de la entidad?	

<b>2. Secretaría de Educación</b>	
2.1 ¿Qué elementos considera que identifican a la Secretaría?	
2.2 ¿Con qué imagen podría identificar a la entidad?	

<b>3. Información personal</b>	
3.1 Nombre (código)	
3.2 Municipio residencia	
3.3 Ocupación	
3.4 Tipo de usuario	Usuario frecuente __ Usuario eventual __

## Anexo 5. Actas de retroalimentación

### Acta de retroalimentación no. 1

**Fecha:** Tunja, 05 de mayo de 2018

**Lugar:** Oficina Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo

**Asistentes:**

Tania Carolina Jurado – Asesora de Comunicaciones y Protocolo

Erika Vanessa Mongui – Practicante

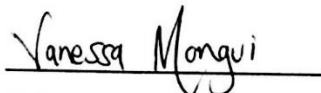
**Desarrollo**

1. La Oficina de la Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo de la Gobernación de Boyacá, establece que es prioritario realizar el rediseño de la señalización de la Secretaría de Educación, ya que la señalización actual no representa el quehacer de la entidad, además de no cumplir su función que es ayudar en la orientación de los usuarios, ya que está ubicada en lugares de poca visibilidad.



Tania Carolina Jurado Peña

Asesora de Comunicaciones y Protocolo



Erika Vanessa Mongui

Prácticante



## **Acta de retroalimentación no. 2**

**Fecha:** Tunja, 29 de abril de 2019

**Lugar:** Oficina Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo

### **Asistentes:**

Tania Carolina Jurado – Asesora de Comunicaciones y Protocolo

Erika Vanessa Mongui – Practicante

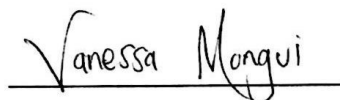
### **Desarrollo**

1. Se presentan las propuestas de logo para la Secretaría, las cuales surgen de los resultados de las entrevistas; se escoge una propuesta, pero se proponen cambios con relación a la estética manejada actualmente, ya que presenta es tipo comic y ésta no es acorde con el quehacer de la entidad y estaría dirigido a otro público.



Tania Carolina Jurado Peña

Asesora de Comunicaciones y Protocolo



Erika Vanessa Mongui

Prácticante

### **Acta de retroalimentación no. 3**

**Fecha:** Tunja, 15 de mayo de 2019

**Lugar:** Oficina Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo

#### **Asistentes:**

Tania Carolina Jurado – Asesora de Comunicaciones y Protocolo

Erika Vanessa Mongui – Practicante

#### **Desarrollo**

1. Es aprobada la propuesta de logo, señalización de las dependencias y guía de circulación.
2. Se presenta la propuesta de diseño de señalización que estará ubicada al ingresar a cada piso de la entidad, donde se identificarán las dependencias de cada piso, la asesora de comunicaciones dice que el diseño no es el correcto, puesto que no maneja la estética que se ha venido trabajando.



Tania Carolina Jurado Peña  
Asesora de Comunicaciones y Protocolo



Erika Vanessa Mongui  
Prácticante

#### **Acta de retroalimentación no. 4**

**Fecha:** Tunja, 7 de junio de 2019

**Lugar:** Oficina Unidad Administrativa de Comunicaciones y Protocolo

#### **Asistentes:**

Tania Carolina Jurado – Asesora de Comunicaciones y Protocolo

Erika Vanessa Mongui – Practicante

#### **Desarrollo**

1. Se presenta el manual de imagen corporativa donde se encuentra el logo con sus diferentes aplicaciones, guía de circulación, señalización de pisos y dependencias, el cual es aprobado en su totalidad; la entidad es quien decidirá en que momento será implementado.



Tania Carolina Jurado Peña  
Asesora de Comunicaciones y Protocolo



Erika Vanessa Mongui  
Prácticante